

Российский фонд фундаментальных исследований  
Администрация Псковской области  
Псковский государственный университет

2019

Е.В. Ковалевская

**Социально-психологические факторы  
формирования конфликтологической  
компетентности у студентов  
гуманитарного профиля**

Монография



УДК 159.92  
ББК 88.4  
К 561

*Печатается по решению кафедры психологии и сопровождения развития ребенка Института образования и социальных наук Псковского государственного университета при финансовой поддержке РФФИ и Администрации Псковской области Проект № 18-413-600001 «Социально-психологические факторы формирования конфликтологической компетентности у молодежи».*

**Рецензент(ы):** Филиппова С.А. – кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии и педагогики Тульского государственного педагогического университета им. Л.Н. Толстого.

Бизяева А.А. – кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии и сопровождения развития ребенка Псковского государственного университета.

**Ковалевская, Екатерина Владимировна**

К 561 Социально-психологические факторы формирования конфликтологической компетентности у студентов гуманитарного профиля. Монография – М.: Мир науки, 2019. – Сетевое издание. Режим доступа: <https://izd-mn.com/PDF/44MNNPM19.pdf> – Загл. с экрана.

ISBN 978-5-6043307-1-5

В монографии освещается проблема формирования конфликтологической компетентности как профессионально значимого личностного образования для специалистов гуманитарного профиля. При этом акцент ставится на определении ресурсного потенциала социально-психологических факторов в данном процессе. Выделено четыре группы факторов: социально-когнитивные, социально-коммуникативные, социально-личностные и социально-поведенческие. Установлено, что наиболее значимыми при формировании конфликтологической компетентности являются такие факторы, как эмпатия, рефлексия, личностная зрелость. В монографии представлен комплекс авторских методик, которые могут быть полезны практикующим психологам, а также психолого-педагогическая программа, основанная на активизации ресурсного потенциала выделенных социально-психологических факторов при формировании конфликтологической компетентности у студентов гуманитарного профиля на этапе обучения в высшем учебном заведении.

Исследование может быть интересно широкому кругу читателей интересующихся данной проблемой, а также психологам, педагогам, студентам высших учебных заведений.

ISBN 978-5-6043307-1-5

© Ковалевская Екатерина Владимировна  
© ООО Издательство «Мир науки», 2019

## Оглавление

Введение .....	4
Глава 1. Теоретико-методологические основы исследования конфликтологической компетентности в современной психологии .....	6
1.1. Теоретический и методологический анализ понятия конфликта в современной социальной психологии .....	6
1.2. Конфликтологическая компетентность личности .....	10
1.3. Проблема социально-психологических факторов формирования конфликтологической компетентности .....	15
Резюме .....	20
Глава 2. Результаты эмпирического исследования конфликтологической компетентности у современной молодежи .....	22
2.1. Программа эмпирического исследования .....	22
2.2. Результаты диагностики конфликтологической компетентности у студентов .....	24
2.3. Психологическая структура конфликтологической компетентности студентов «помогающих» профессий .....	31
2.4. Конфликтологическая компетентность студентов с различным уровнем конкурентоспособности .....	35
Резюме .....	37
Глава 3. Результаты выявления социально-психологических факторов формирования конфликтологической компетентности у молодежи .....	39
3.1. Результаты экспертного опроса по выявлению социально-психологических факторов формирования конфликтологической компетентности у студентов .....	39
3.2. Разработка и апробация программы по формированию конфликтологической компетентности у студентов .....	44
3.3. Результаты выявления ресурсного потенциала социально-психологических факторов в формировании конфликтологической компетентности у студентов .....	58
Резюме .....	61
Глава 4. Практические рекомендации по формированию конфликтологической компетентности у студентов гуманитарного профиля .....	63
4.1. Комплекс авторских методик по выявлению конфликтологической компетентности .....	66
4.2. Программа по формированию конфликтологической компетентности у студентов гуманитарного профиля .....	72
Резюме .....	86
Заключение .....	87
Литература .....	89

## Введение

Конфликт – одна из наиболее распространенных форм взаимоотношений людей на разных уровнях – международных отношений и социальных институтов, в управлении персоналом и на уровне межличностного взаимодействия. Конечно, вооруженные конфликты, вспышки насилия в этнических столкновениях, семейные ссоры и разногласия в организациях несравнимы между собой, тем не менее природа большинства из них схожа: все социальные конфликты начинаются с того, что одна сторона добивается чего-то, чего не хочет сделать или дать другая. К таким конфликтам относятся и обычные трения между детьми и родителями (педагогами), заставляющими учить уроки, и взаимоотношения сторон в суде, и сделки продавцов с покупателями, и споры между политиками, обсуждающими государственный бюджет и стремящимися найти компромисс по отдельным параграфам. Процесс разрешения любого конфликта связан с большими временными затратами и значительным психологическим напряжением участников.

Особенно острыми являются конфликтные ситуации в сфере работников гуманитарной сферы – социальных работников, психологов, социальных педагогов и др., помогающих людям в решении трудных социальных проблем. Общение с «трудными» клиентами требует не только огромного терпения и сострадания со стороны работников помогающих профессий, но и высокого уровня развития интеллекта, позволяющего мгновенно оценить проблемную ситуацию и позиции входящих в нее субъектов, сильной воли, удерживающей от принятия импульсивного решения и активизирующей поиск единственно правильного выхода в сложившихся условиях. Естественно, опыт конструктивного разрешения социальных конфликтов приходит не сразу, а иногда вообще не формируется. Отсюда ряд вопросов - а можно ли управлять социальными конфликтами? как ослабить их разрушительную силу? от чего зависит успешность поведения личности специалиста-профессионала в конфликтной ситуации?

В связи с этим особую важность приобретает проблема формирования конфликтологической компетентности личности, которая становится профессионально значимым личностным образованием для специалистов гуманитарной сферы и заключается в способности и готовности к предупреждению и управлению конфликтами в процессе выполнения профессиональной деятельности. Субъект, обладающий конфликтологической компетентностью, способен анализировать и исследовать конфликт, рассматривая его, как источник информации о проблеме и путях ее разрешения; он видит в конфликте ресурсный потенциал для саморазвития и развития взаимоотношений с оппонентами, и может направлять происходящее столкновение в позитивное русло.

Учитывая важность формирования конфликтологической компетентности, следует особое внимание уделить проблеме факторов, ресурсный потенциал которых может быть активизирован в данном процессе.

Выделяются работы, в которых рассматриваются личностные факторы конфликтологической компетентности – саморегуляция, когнитивная гибкость, эмоциональная устойчивость, направленность личности (Е.М. Марченко, М.Ю. Худаева, D.E. LeBlanc, M.P. Leiter, D.G. Oore). Ряд исследований указывает на роль опыта участия в конфликтных ситуациях в формировании конфликтологической компетентности (Ю.Р. Бганова, В.А. Павлова, В.В. Сотникова). Также выделяются такие факторы, как социальный опыт, ценностные ориентации (В.А. Павлова); эмпатия, толерантность, коммуникативный потенциал, тип реагирования в конфликте (Е.Г. Лопес, К.А. Олиферова), рефлексия (Т.Р. Саралиева).

В данной монографии представлены результаты экспериментального исследования по выявлению и определению ресурсного потенциала социально-психологических факторов при формировании конфликтологической компетентности у студентов гуманитарного профиля. Рассматриваются проблемы операционализации понятия конфликтологической компетентности, ее отличия от конфликтной компетенции, выявляется ее выраженность и

психологическая структура у обучающихся. Кроме того, доказывается, что студенты, обладающие более высоким уровнем сформированности конфликтологической компетентности, являются и более конкурентоспособными.

Кроме того, в данном исследовании были выделены четыре группы социально-психологических факторов (социально-когнитивные, социально-коммуникативные, социально-личностные и социально-поведенческие), несущие в себе ресурсный потенциал при формировании конфликтологической компетентности, а также определены эффекты влияния отдельных факторов, которые, по мнению экспертов, являются наиболее значимыми: эмпатии, рефлексии, личностной зрелости и стратегий поведения в конфликте.

В данной монографии приведен комплекс авторских методик, которые можно использовать для диагностики: личностной зрелости, представлений о личностно обусловленных признаках конфликта, представлений о реальном и ожидаемом разрешении конфликта, навыков активного слушания в конфликте. Кроме того, приведена психолого-педагогическая программа по формированию конфликтологической компетентности у студентов гуманитарных направлений, основанная на активизации ресурсного потенциала социально-психологических факторов.

Автор выражает благодарность Российскому фонду фундаментальных исследований и Администрации Псковской области за финансовую поддержку при проведении исследования, а также уважаемым рецензентам: кандидату психологических наук, доценту кафедры психологии и педагогики Тульского государственного педагогического университета им. Л.Н. Толстого Филипповой Светлане Анатольевне и кандидату психологических наук, доценту кафедры психологии и сопровождения развития ребенка Псковского государственного университета Бизяевой Анне Александровне.

## Глава 1. Теоретико-методологические основы исследования конфликтологической компетентности в современной психологии

### 1.1. Теоретический и методологический анализ понятия конфликта в современной социальной психологии

Жизнь в современном обществе становится все более напряженной, увеличивается количество стрессов и социальных конфликтов. Это приводит к эмоциональным перегрузкам, нервно-психической напряженности и, как следствие, ухудшению здоровья человека. Поэтому для психологической науки важно исследовать социальные конфликты, особенности их протекания и влияния на функционирование и развитие личности.

На настоящее время уже накоплено значительное количество исследований тех или иных аспектов конфликта в рамках психологии, педагогики, социологии, конфликтологии и др. Среди них работы А. Адлера, А.Я. Анцупова, Н.В. Гришиной, М.М. Кашапова, Н.И. Леонова, С.Л. Прошанова, К. Томаса, К. Хорни и др. Данные авторы исследуют онтологию конфликта, особенности поведения личности в конфликтной ситуации.

А.Я. Анцупов указывает, что можно выделить 8 основных методологических принципов изучения конфликта (А.Я. Анцупов, 2015):

- принцип детерминизма (рассмотрение причин возникновения конфликта);
- принцип развития (изучение конфликтов в их эволюции, динамике);
- принцип всеобщей связи (изучение всего спектра взаимосвязи конфликта со средой);
- принцип соблюдения законов диалектики (закон единства и борьбы противоположностей; закон перехода количественных изменений в качественные; закон отрицания отрицания; парные категории диалектики);
- принцип диалектического единства теории, практики и эксперимента (наиболее надежные данные могут быть получены только при изучении реального конфликта происходящего в реальной жизни);
- принцип системного подхода (рассмотрение конфликта как сложного феномена, системного образования, имеющего специфическую иерархически выстроенную структуру);
- принцип конкретно-исторического подхода (учет всех условий, в которых развивается конфликт);
- принцип объективности (необходимость минимизации влияния на процесс исследования личных и групповых интересов, установок и иных субъективных факторов).

Н.В. Гришина полагает, что изучение конфликта неотъемлемо связано с определением и анализом ситуации как конфликтной, взглядом на участников конфликтного взаимодействия как на активных субъектов, которые не просто функционируют в ситуации возникших противоречий, а «конструируют» конфликт, выстраивают его в соответствии с разделяемыми ими ценностно-нормативными характеристиками (Н.В. Гришина, 1995).

М.М. Кашапов определяет конфликт как столкновение противоположных, несовместимых в данной ситуации мнений, интересов, мотивов, типов поведения, ожиданий (М.М. Кашапов, 2006). Данный исследователь указывает, что в процессе исследования конфликта необходимо, в первую очередь, анализировать его предмет через четыре основных сферы межличностных отношений:

- интеллектуально-ценностную сферу (позиции, ценности, мнения);
- эмоциональную сферу (интересы, симпатии);
- рефлексивную сферу (осознание ситуации, мета-позиция);
- коммуникативную сферу (стереотипы, установки, ритуалы).

Б.И. Хасан указывает, что конфликт является лишь формой, которая позволяет нам выявить существующее противоречие и предпринять соответствующие действия по его разрешению (Б.И. Хасан, 2018). При этом главная проблема состоит в том, чтобы не путать форму с сущностью, а также в трудностях адекватной организации и интерпретации данной формы. Поэтому высока роль исследовательской деятельности в конфликте.

Л.Н. Цой полагает, что конфликт не обязательно дисфункционален, а может нести в себе и конструктивную функцию, так как конфликт является формой жизненной динамики (Л.Н. Цой, 2011). Также конфликт является движущей силой развития личности, социальной группы, общества, так как активизирует процессы самоорганизации в ситуации противоречий между «порядком» и «хаосом».

А. Tversky, Е. Shafir трактуют конфликт с позиции теории выборов и принятия решений. Они полагают, что ситуация конфликта ставит субъекта перед необходимостью выбора и активного поиска новых альтернатив решения. При этом, если стороны увидят возможности новых вариантов решения проблем, они могут отсрочить и решение конфликта, уделив больше внимания их поиску (Tversky A., & Shafir E., 1992).

А.Л. Журавлев и А.А. Вахин указывают, что конфликт является связующим звеном между интрапсихическими процессами такими, как переживания, отношение, восприятие и пр., и интерпсихическими процессами, к которым относятся особенности взаимоотношений, коммуникации и др. (Журавлев А.Л., Вахин А.А., 2001).

Согласно Н.Ф. Вишняковой в основе любого конфликта лежит проблемная ситуация, которая включает в себя: противоположные позиции, мнения сторон; противоположные цели и средства их достижения в данной ситуации, исходя из сложившихся обстоятельств; противоположные интересы, мотивы, влечения оппонентов (Вишнякова Н.Ф., 2002).

Дж. Рубин, Д. Пруйт, Ким Хе Сунг (2001) считают, что конфликт, представляющий собой предполагаемое расхождение интересов, возникает в ситуации, когда оппоненты считают, что отсутствует альтернатива, способная удовлетворить притязания обеих сторон. Особенно часто это наблюдается тогда, когда притязания сторон слишком завышены, либо, если удовлетворяющих альтернатив слишком мало. При этом тяжесть конфликта во много зависит от лабильности – ригидности притязаний, предъявляемых оппонентами.

Обобщая имеющиеся точки зрения на понятие конфликт, Т.В. Королева, Е.А. Торпакова (2016) приводят различные аспекты в трактовке данного понятия:

- конфликт как столкновение противоположных несовместимых в данной ситуации мотивов, интересов, позиций и пр.;

- конфликт как столкновение противоположных несовместимых тенденций в сознании субъекта, связанное с интенсивными негативными переживаниями;

- конфликт как явление межличностных и групповых отношений, активное противоборство оценок, позиций, эталонов, характеров, мнений;

- конфликт как осознанное препятствие в достижении целей совместной деятельности, реакция на почве несовместимости и несходства характеров, культурных основ, потребностей.

Признаками конфликта, по Н.В. Гришиной (2008) являются:

- биполярность (взаимосвязанность и взаимопротивоположность одновременно);

- активность, которая направлена на разрешение противоречия;

- субъектный характер (наличие субъектов – носителей конфликта).

В целом современное видение конфликта предстает следующим образом (Н.В. Гришина, 2008):

1. Конфликт – это нормальное явление для социальных систем, он неизбежен и неотвратим, поэтому он должен быть принят как естественный ход развития отношений.

2. Конфликт, хотя и связан с некоторыми разрушениями, но все же имеет и позитивные эффекты. Прежде всего, он способствует поддержанию гомеостаза в системе, сохранению ее целостности, устойчивости и жизнеспособности.

3. Конфликт ведет к изменению, изменение – к адаптации, а адаптация – к выживанию. Конструктивный подход к пониманию конфликта заключается в рассмотрении его как сигнала о необходимости изменений в системе. В этом смысле, конфликт представляет собой мощное творческое начало, стимул к изменениям.

4. Конфликт является управляемым. При этом в процессе управления конфликтом возможно усилить его конструктивное начало и минимизировать деструктивные проявления. Поэтому с конфликтом можно работать.

Таким образом, на современном этапе развития психологии среди авторов нет единства мнений относительно понятия конфликта. Большинство исследователей сходятся на том, что конфликт представляет собой столкновение противоположных тенденций, затрагивающее многие стороны развития личности оппонентов, среди которых могут быть:

- когнитивные составляющие (мнения, убеждения, принципы, позиции и др.);
- мотивационные составляющие (мотивы, интересы, ценности, потребности и др.);
- аффективные составляющие (отношения, оценки и пр.).

Структура конфликта представляет собой «совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе» (Боева Л.Ф., 2016, с. 19). В нее включены: предмет и объект конфликта, участники, условия конфликта, контекст социальной ситуации, объективные и субъективные составляющие конфликта.

Н.И. Леонов особо выделяет такую составляющую структуры конфликта, как образ конфликтной ситуации. Это субъективная реальность, которая обеспечивает ориентацию человека в конфликтной ситуации (Леонов Н.И., 2000).

Barki H., & Hartwick J. (2004) дают следующее определение межличностного конфликта – это динамический процесс, который происходит между взаимозависимыми сторонами, поскольку они испытывают негативные эмоциональные реакции на воспринимаемые разногласия и вмешательства в достижение их целей. Согласно этому определению, межличностный конфликт существует только тогда, когда все три его компонента (т. е. несогласие, вмешательство и негативные эмоции) присутствуют в ситуации.

В психологической структуре конфликта данные авторы выделяют когнитивные, поведенческие и аффективные проявления. Когнитивные проявления включают в себя познания о конфликте, а также систему разногласий на уровне интересов, целей, ценностей. К поведенческим проявлениям относятся непосредственные конфликтные поведенческие интеракции: дебаты, аргументация, конкуренция, политическое маневрирование, нанесение ответного удара, агрессия, враждебность. Аффективные проявления включают в себя негативные эмоции в конфликте: страх, ревность, гнев, беспокойство, разочарование.

Рассмотренные подходы показывают, что конфликт представляет собой, прежде всего, форму коммуникации, в которую включаются процессы межличностной интеракции и перцепции. Поэтому, как любая коммуникация (Голуб О.Ю., 2015), конфликт характеризуется следующими особенностями:

- является символическим процессом, т.е. опосредуется системой символов, знаков;
- является социальным процессом;
- предполагает наличие взаимной направленности участников;
- предполагает наличие процесса индивидуальных интерпретаций участников;
- предполагает наличие общих интерпретаций участников;
- происходит в определенном контексте;
- является процессом транзакционным.

Р.Л. Комалова (2009) вводит понятие конфликтной коммуникации как особого типа коммуникации, в которой субъекты продолжают непрерывное общение, но начинают реализовывать новую интенцию. Общение направляет на актуализированную проблему, на анализ имеющихся ограничений, поиск путей перевода возникших проблем и трудностей в разряд потенций и возможностей. При этом данная коммуникация должна иметь рефлексивный характер, то есть сам процесс коммуникации и его анализ становится средой для успешного разрешения конфликта.

Т.В. Королева, Е.А. Торпакова (2016) полагают, что конфликт как форма коммуникации может происходить по причине нарушения диалогичности общения между субъектами. При этом неотъемлемыми атрибутами диалогического взаимодействия являются: свобода, равноправие собеседников, а также взаимопонимание между ними.

Подобной позиции придерживается и С.Л. Братченко (2001), который выделяет шесть видов коммуникативной направленности:

1. Диалогическая коммуникативная направленность – ориентация на равноправное общение, основанное на понимании, согласии и уважении партнерами друг друга.
2. Авторитарная коммуникативная направленность – ориентация на доминирование в общении.
3. Манипулятивная коммуникативная направленность – ориентация на ведение общение в своих целях, использование собеседника.
4. Альтерцентристская коммуникативная направленность – ориентация на развитие собеседника даже в ущерб собственному развитию и интересам.
5. Конформистская коммуникативная направленность – ориентация на подчинение силе авторитета собеседника.
6. Индифферентная коммуникативная направленность – ориентация на сугубо деловые вопросы, игнорирование иных сторон общения и самого общения как такового.

Отметим, что бесконфликтное взаимодействие возможно только при ориентации на диалогическую коммуникацию, так как именно доверие, уважение, интерес к личности и потребностям партнера лежат в основе согласия и взаимопонимания между людьми.

Т.А. Воронцова (2016) указывает на важность такой характеристики коммуникационного процесса как коммуникационное намерение. Данная характеристика отражает цель сообщения участника общения, то есть для чего была высказана реплика или совершено определенное действие.

Н.Р. Grice (1971) под намерением понимает субъективное значение высказывания, то есть стремление говорящего получить с помощью высказывания определенный результат через осознание слушающим данного сообщения.

В ситуации конфликта намерение выходит на первый план, так как каждое действие или реплика оппонента обращена к другому с определенной целью: передача своей позиции, различные манипуляционные действия и пр. Тем самым коммуникативные действия становятся средством достижения желаемого исхода конфликта. Это подтверждается исследованиями Л.А. Лебедевой (2015), А.В. Липницкого, М.С. Недилько (2019), Н.И. Степыкина, Ю.А. Полховой (2018), О.Г. Цветковой (2017) и др.

Jehn K. A. & Bendersky C. (2003) подразделяют коммуникативные действия в конфликте на следующие группы:

- действия – усилители, которые способствуют поддержанию конфликтных отношений;
- действия – подавители, которые ослабляют конфликт;
- действия – мелиораторы (уменьшают отрицательные эффекты и усиливают положительные);
- обостряющие действия (усиливают отрицательные эффекты и уменьшают положительные).

М.А. Иваненко (2013) выделяет характерные черты межличностных конфликтов:

- противоборство между людьми происходит здесь-и-сейчас, лицом к лицу, при этом в основе данного противоборства лежат личные мотивы;
- противоборство имеет высокую эмоциональность и охватывает практически все сферы отношений между людьми;
- субъекты противоборства проверяют свой характер, способности, волю, интеллект и другие индивидуально-психологические особенности;
- в данном противоборстве затрагиваются интересы не только непосредственно конфликтующих сторон, но и других лиц, которые непосредственно связаны с конфликтующими субъектами деловыми или неформальными межличностными отношениями.

Согласно Дж. Рубин, Д. Пруйт, Ким Хе Сунг (2001), можно выделить обстоятельства, которые способствуют возникновению конфликтов. К ним относятся:

1. Периоды быстро достигаемых успехов (параллельно с ростом успехов, растут и притязания субъекта).

2. Неопределенность в оценке соотношения сил (когда одна сторона считает, что она сильнее другой, хотя может при этом неадекватно оценивать собственные силы).

3. Обидное сравнение (ситуация, когда субъект сравнивает себя с другой стороной и полагает, что та пользуется большими привилегиями).

4. Статусная неопределенность (заключается в том, что часто для оценки заслуг людей используются различные критерии, при этом кто-то превосходит других по одному критерию, но отстает по другому; подобные ситуации являются поводом для обидного сравнения).

5. Ослабленность нормативного консенсуса (слабость системы групповых нормативов, цель которых сдерживать притязания оппонентов).

6. Мышление по типу «все или ничего» (мышление по типу: либо выиграть, либо проиграть).

7. Общение между членами группы (взаимодействие само по себе может усиливать социальные процессы сравнения, статусной неопределенности и пр.).

8. Наличие индивидов, способных стать лидерами (лидеры всегда готовы к борьбе и обострению конфликтов).

Таким образом, теоретический и методологический анализ понятия конфликт позволяет сделать следующие выводы:

- конфликт представляет собой столкновение противоположных тенденций, затрагивающее многие стороны (когнитивные, мотивационные, аффективные) развития личности оппонентов;

- конфликт представляет собой социально-психологическое явление, в котором интегрируются коммуникационные, интерактивные и перцептивные процессы;

- изучение конфликта основывается на комплексном подходе, рассматривающем структурные, содержательные и динамические стороны его развития.

## 1.2. Конфликтологическая компетентность личности

Проблема конфликтологической компетентности является актуальной для современной психологии. Ее рассматривают такие исследователи, как М.В. Башкин, Г. С. Бережная, С.М. Емельянов, О. Ю. Калмыкова, А.В. Карпов, К. Э. Маркарова, Л. В. Макшанцева, И. В. Никулина, Л. Ю. Овчаренко, А.И. Пригожин, О. И. Щербакова, D.E. LeBlanc, M.P. Leiter, D.G. Oore и др. При этом основные позиции авторов можно разделить на две категории:

- рассмотрение конфликтологической компетентности как вида профессиональной компетентности (О.В. Лешер, Л.В. Яббарова, 2010; Т.Р. Саралиева, 2011; С.Н. Фомина, А.М. Митяева, 2009 и др);

- рассмотрение конфликтологической компетентности как составляющей коммуникативной компетентности (М.М. Кашапов, 2016; Л.В. Макшанцева, Л.Ю. Овчаренко, 2015; Л.А. Петровская, 1997 и др.).

При этом авторы недостаточно четко разделяют понятия «конфликтная компетентность» и «конфликтологическая компетентность». Оба понятия используются для определения способности управлять конфликтами, но тождественными не являются.

М.В. Башкин указывает, что конфликтологическая компетентность является, прежде всего, составляющей профессиональной компетентности специалиста и подразумевает наличие знаний о природе и закономерностях протекания конфликта, а также владение социальными умениями и навыками.

Н.В. Самсонова относит конфликтологическую компетентность к виду социальной компетентности. Это условие профессиональной подготовленности субъекта к выполнению поставленных задач в профессиональной конфликтогенной среде.

А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов выделяют компоненты конфликтологической компетентности: понимание природы и причин возникновения конфликтов; формирование конструктивного отношения к конфликтам в организации; наличие навыков управления

конфликтами; наличие навыков неконфликтного общения; наличие навыков устранения негативных последствий конфликтов.

Конфликтная компетентность представляет собой составляющую коммуникативной компетентности. Так Б.И. Хасан указывает, что конфликтная компетентность представляет собой уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умений реализовывать стратегии адекватные возникшей ситуации. Исследователь утверждает, что практически любой человек обладает некоторым уровнем конфликтной компетентности.

Согласно М.М. Кашапову, конфликтная компетентность является частью конфликтоустойчивости и представляет собой способность человека оптимальным способом преодолевать конфликтные ситуации, а также противостоять деструктивному влиянию конфликтов [].

Таким образом, можно выделить основные отличия конфликтологической компетентности от конфликтной компетентности (таблица 1).

В целом можно заключить, что конфликтологическая компетентность в отличие от конфликтной компетентности представляет собой часть профессиональной компетентности и предполагает наличие теоретической базы и практических умений и навыков по вопросам управления конфликтом.

*Таблица 1.*

Отличия конфликтологической компетентности от конфликтной компетентности

<b>Конфликтологическая компетентность</b>	<b>Конфликтная компетентность</b>
- является частью профессиональной компетентности	- является частью коммуникативной компетентности
- подразумевает наличие глубоких теоретических знаний о природе и закономерностях протекания конфликтов	- подразумевает наличие общей осведомленности о природе и закономерностях протекания конфликтов
- подразумевает умение управлять конфликтами на профессиональном уровне	- подразумевает способность выбирать конструктивные стратегии поведения в конфликте оптимальные в данной ситуации

С.Н. Фомина, А.М. Митяева (2009) указывают, что конфликтологическая компетентность может быть рассмотрена на двух уровнях:

1. Как способность к распознаванию признаков случившегося конфликта, определению сущности возникшего противоречия и владение навыками урегулирования конфликтной ситуации.

2. Умение специально проектировать конфликты непосредственно в ситуации взаимодействия, если они необходимы для достижения определенного результата. При этом, предполагается наличие умений контроля за конфликтным поведением участников. То есть, это умение удерживать противоречия в конструктивной и продуктивной конфликтной форме.

Поэтому в самом общем виде, конфликтологическую компетентность можно определить, как способность в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм возникшего конфликта. При этом данную деятельность может выполнять не только отдельный субъект, но и организация, социальная группа, общественное движение и пр.

Отметим, что конфликтологическая компетентность – это, прежде всего, вид компетентности личности, поэтому важно понять, что под собой подразумевает данное понятие.

В Глоссарии терминов ЕФО компетенция определяется следующим образом:

- способность делать что-либо хорошо и эффективно;
- соответствие требованиям, которые предъявляются при трудоустройстве;

- способность выполнять особые трудовые функции.

Л.Н. Болотов и В.В. Сериков указывают на практическую направленность понятия компетенция, полагая, что данное понятие объединяет знания и действия в человеческой практике [].

Э.Ф. Зеер, А.М. Павлова, Э.Э. Сыманюк указывает, что компетентность включает знания, умения, опыт человека, которые отражаются в его теоретико-прикладной подготовленности к их реализации в деятельности на уровне функциональной готовности.

И.А. Зимняя разделяет понятия «компетенция» и «компетентность». С точки зрения данного автора, компетенция представляет собой некое внутреннее, потенциальное, латентное психологическое образование (знание, программы, представления, алгоритмы действий, система ценностей и отношений и пр.), а компетентность - это совокупность определенных компетенций, которые проявляются в деятельности.

Из результатов теоретического анализа следует, что компетентность не ограничивается только лишь знаниями и умениями, но включает в себя личностные особенности, которые способствуют эффективному выполнению той или иной деятельности.

Так как конфликтологическая компетентность является частью профессиональной компетентности, следует определить и это понятие.

В.Н. Софьина определяет профессиональную компетентность как системную характеристику личности, отражающую результат образования и качество подготовки специалистов. Профессиональная компетентность включает в себя знания, профессиональные умения, способности, деловые и личностные качества. При этом в структуру профессиональной компетентности входят универсальные и специальные компетенции. К универсальным компетенциям относятся такие компетенции, как ответственность, ориентация на результат, ориентация на качество, гибкость поведения, адаптивность, готовность к изменениям, исполнительность, добросовестность, межличностное общение, толерантность, владение информационными технологиями, стремление к саморазвитию, аналитические способности и пр. Примеры специальных компетенций: владение профессиональными знаниями, умение работать в команде, организаторские способности, инициативность и творческий подход и пр. [].

Л.И. Бершедова и Э.Н. Рычихина (2013) понимают под профессиональной компетентностью, с одной стороны, системное качество деятельности, которое характеризует требуемый и реализуемый индивидом уровень ее продуктивности и успешности, а, с другой стороны, системное качество самого субъекта, которое отражает его возможности достичь и реализовывать нормативы деятельности.

Р.М. Epstein, Е.М. Hundert (2002) в структуре профессиональной компетентности особо выделяют такие составляющие, как навыки межличностного общения, непрерывное образование в течение всей жизни, профессионализм, интеграцию основных знаний в практическую деятельность. При этом под профессиональной компетентностью данные авторы понимают привычное и разумное использование коммуникации, знаний, технических навыков, рефлексии, эмоций и ценностей в ежедневной практической деятельности, направленной на благо каждого человека и общества в целом. Важными областями профессиональной компетентности являются: интеграция знаний и умений, «помогающий» контекст профессиональной деятельности, управление информацией, работа в команде, производственные взаимоотношения.

М. Kunter с соавторами (2013) указывают, что профессиональная компетентность включает в себя профессиональные знания, профессиональные убеждения, трудовую мотивацию и саморегуляцию.

З.Ф. Зеер (2003) полагает, что для компетентного работника свойственно наличие знаний, умений, качеств, опыта и индивидуального стиля деятельности, которые обеспечивают качественное и производительное выполнение труда.

А. Карпенко указывает, что профессиональная компетентность представляет собой «интегративное личностно-деятельностное образование, представляющее собой

сбалансированное соединение знаний, умений и сформированной профессиональной позиции, которая позволяет совместно и качественно выполнять задания профессиональной деятельности и пребывает в отношениях диалектической зависимости с профессиональной направленностью личности» [с. 152]. При этом профессиональная компетентность выполняет следующие функции: прикладную, адаптивную, оценочную, интегративную, ориентационную, статусную, функцию профессионального развития.

Согласно А. Бодалеву, В. Жукову, Л. Лаптеву, В. Слостенину, профессиональная компетентность представляет собой сложное системное образование, в состав которого входят знания, умения, навыки, позиции, индивидуально-психологические особенности и акмеологические инварианты [Педагогика и психология высшей школы, с.334-335].

Таким образом, *профессиональная компетентность представляет собой вид компетентности личности, включающий в себя систему личностных и профессиональных компетенций, обеспечивающих успешное и эффективное выполнение профессиональной деятельности, имеющей социально полезный характер. Кроме того, спецификой профессиональной компетентности является формирование профессиональной позиции, которая является основой профессиональной идентичности субъекта.*

Конфликтологическая компетентность как часть профессиональной компетентности также включает в себя ряд компетенций, которые обеспечивают эффективное межличностное взаимодействие в ходе выполнения профессиональной деятельности.

О.И. Денисов (2001) указывает, что конфликтологическая компетентность имеет сложную иерархически организованную структуру и включает в себя гностический, проектировочный, регулятивный, рефлексивно-статусный, нормативный и коммуникативный компоненты.

А.А. Кузина (2007) выделяет информационно-ценностный, интегративно-деятельностный и мотивационный компоненты конфликтологической компетентности. При этом в процессе своего становления данная компетентность проходит три этапа: знаниевый, интерактивный, мировоззренческий.

М.Ю. Худаева (2007) указывает, что компонентами конфликтологической компетентности являются когнитивный, эмоционально-оценочный и поведенческий. При этом на развитие и активизацию данного вида компетентности оказывают то или иное воздействие особенности самосознания и особенности индивидуально-личностных качеств.

Finkel E.J., Slotter E.B., Luchies L.B., Walton G.M., & Gross J.J. (2013) указывают на значимость когнитивных процессов для разрешения конфликтов. Изучая конфликты, возникающие между супругами, данные исследователи установили, что переоценка конфликта снижает страдания и переживания, а также приводит к разрешению конфликта.

Desender K., Opstal F.V., Bussche E.V. den. (2014) указывают, что когнитивный контроль более выражен у лиц, имеющих больший субъективный опыт конфликтных ситуаций.

Многие современные зарубежные исследования доказывают роль адаптационных процессов в конфликте. Steenbergen H. van, Band G.P.H., Hommel B. (2009) доказали явление адаптации к конфликту, которая выражается не только в приспособлении к ситуации, но и усилении контроля над ней, вызванного пережитым конфликтом. При этом данные исследователи установили, что адаптация к конфликту снижается, если вслед за конфликтом его участники получают какое-либо вознаграждение.

Также данным авторами (Steenbergen H. van, Band G.P.H., Hommel B., 2010) доказано, что в адаптации в конфликте и в осуществлении целенаправленного поведения участвуют аффективные состояния оппонентов. При этом лучший контроль над конфликтом демонстрировали респонденты, которые находились в тревожном и грустном настроении до его начала, нежели респонденты, которые обладали спокойным и счастливым настроением.

Oetzel J.G., Ting-Toomey S. (2003) рассматривают понятие доминирующего стиля конфликта. Он представляет собой сочетание личностных черт и условий конфликта. Помимо стандартных пяти стилей (компромисс, приспособление, избегание, сотрудничество, соперничество) они выделяют такие стили, как агрессия, извинения, самозащита, выражение

чувств, вовлечение третьей стороны, притворство, личное обсуждение, сохранение спокойствия, разговор о проблеме.

С.Н. Фомина (2010) выделяет следующие структурные элементы конфликтологической компетентности:

1. Информационно-гностический (система знаний о причинах возникновения конфликта и особенностей его протекания).
2. Проектировочно-конструктивный (прогностические и профилактические аспекты).
3. Коммуникативный (навыки эффективного общения).
4. Операциональный (умения управлять конфликтом).
5. Аналитико-рефлексивный (самоанализ своего поведения и происходящего в конфликте в целом).

Согласно О.И. Щербаковой (2009) можно выделить четыре компонента конфликтологической компетентности:

1. Когнитивный – система знаний о сущности, природе, структуре и иных аспектах конфликтов и конфликтного взаимодействия.
2. Эмоциональный – позитивный эмоциональный фон настроения, эмпатия, конфликтоустойчивость, стрессоустойчивость.
3. Волевой – волевые качества личности (настойчивость, решительность, уверенность в себе, целеустремленность, конструктивный нонконформизм).
4. Поведенческий (практическо-действенный) – коммуникативные и организаторские умения, гибкость в поведении, умения управлять конфликтом, прогностические умения и способности.

А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов (2006) в качестве ключевых показателей конфликтологической компетентности выделяют:

- понимание специфики противоречий между людьми;
- конструктивное отношение к конфликтам;
- владение навыками бесконфликтного общения в напряженных и трудных ситуациях;
- умение анализировать возникшую конфликтную ситуацию;
- наличие навыков управления конфликтами;
- наличие навыков устранения деструктивных последствий конфликта.

Л.И. Бершедова и Э.Н. Рычихина (2013) указывают, что формирование конфликтологической компетентности является ядром в процессе конфликтологической подготовки специалистов, при этом сам процесс такого формирования должен основываться на системном, диалектическом, ситуационном и конфликтно-средовом подходах. При этом акцент ставится на формировании:

- теоретических знаний в области конфликтологии;
- освоение социальных технологий управления конфликтом;
- формирование профессионального типа мышления, характеризующегося развитой рефлексией, системностью, методологичностью, креативностью;
- овладение технологиями психогигиены и стрессоустойчивости в конфликтной ситуации;
- выполнение профессионально-этических кодексов.

Н.В. Гришина (2008) подчеркивает значимость навыков эффективной коммуникации в процессе управления конфликтами, что делает их частью конфликтологической компетентности личности. К данным навыкам относятся: искусство ведения беседы, владение словом, навыки активного слушания, искусство ведения переговоров).

Таким образом, конфликтологическая компетентность как часть профессиональной компетентности представляет собой сложное интегративное образование, включающее личностные, когнитивные, операциональные компоненты.

### 1.3. Проблема социально-психологических факторов формирования конфликтологической компетентности

Проблема формирования конфликтологической компетентности является актуальной для современной психологии. Ее рассматривают Т.Б. Беляева (2008), Г.С. Бережная (2009), Т.Н. Кильмашкина (2019), К.Э. Маркарова (2009), С.В. Романов (2012), Э.Н. Рычихина, М.В. Капранова (2013), С.Н. Фомина, А.М. Митяева (2009) и др.

При этом многие авторы рассматривают вопросы содержательной стороны процесса формирования конфликтологической компетентности, определяя конкретные знания, умения, навыки и способности, которые необходимо развивать и совершенствовать.

Проблема факторов, ресурсный потенциал которых можно при этом использовать, освещена недостаточно.

С.Н. Фомина, А.М. Митяева (2009) указывают, что формирование конфликтологической компетентности должно быть направлено на развитие теоретических знаний в области конфликтологии, научение социальным технологиям управления конфликтом, формирование профессионального типа мышления (рефлексивность, методичность, креативность и пр.), научение технологиям психогигиены и стрессоустойчивости, ориентации на соблюдение профессионально-этического кодекса конфликтолога. При этом факторами формирования конфликтологической компетентности являются:

- наличие интеллектуальной и эмоционально-психологической напряженности;
- развитие рефлексивного мышления;
- обострение реальных противоречий и конфликтов в процессе обучения.

Многие авторы рассматривают личностные факторы (коммуникативный потенциал, саморегуляцию, индивидуально-типологические свойства, конфликтоустойчивость и пр.) (Н.В. Кузнецова, 2016; Е.Г. Лопес, К.А. Олиферова, 2017; Е.М. Марченко, 2017).

Ряд авторов указывают на роль реального опыта конфликтного взаимодействия и его стратегии (Ю.Р. Бганова, 2016; В.В. Сотникова, 2017).

В.В. Сотникова (2017) указывает, что на формирование конфликтологической компетентности влияют факторы, господствующие в социальной группе. Это, прежде всего, предшествующий социальный опыт личности, а также стереотипы конфликтного поведения.

В настоящее время общепринятой классификацией стратегий конфликтного поведения является выделение пяти базовых модели: конкуренция (соперничество), кооперация (сотрудничество), компромисс, приспособление и избегание. Все они основаны на факторе ориентации субъекта на удовлетворение своих интересов и интересов оппонента в конфликте.

Конкуренция – это стратегия одностороннего удовлетворения интересов, когда интересы второй стороны полностью игнорируются. Б.А. Воронин, Н.Б. Фатеева, Н.Ф. Шарипова (2018) указывают, что данная стратегия оптимальна для тех, для кого достижение собственных интересов в сложившейся ситуации крайне необходимо, при этом присутствуют достаточные для этого властные полномочия.

Кооперация (сотрудничество) – ориентация на взаимное удовлетворение интересов сторон в полном объеме. Данная стратегия оптимальная, когда решение проблемы важно для обеих сторон, при этом оппоненты хотят добиться полного понимания и уважения друг к другу.

Компромисс – стратегия, ориентированная на частичное удовлетворение интересов обеих сторон. Согласно Б.А. Воронину, Н.Б. Фатеевой, Н.Ф. Шарипову (2018), данный стиль наиболее эффективен в случае, когда оппоненты хотят одного и того же, но понимают, что одновременно это для них невыполнимо. Данное решение конфликта, как правило, носит временный характер.

Приспособление (уступчивость) – это ориентация на отказ от собственных интересов в пользу интересов оппонента. В данном случае, субъект вообще не пытается отстаивать свою

позицию. Чаще всего это происходит в ситуации, когда предмет конфликта не столь важен для субъекта, либо его вклад в решение проблемы невелик.

Избегание (уклонение) – стратегия ухода из конфликтной ситуации, не решая ее. Б.А. Воронин, Н.Б. Фатеева, Н.Ф. Шарипова (2018) приводят ситуации, при которых субъект склонен выбрать данную стратегию:

- проблема незначительна, поэтому человек не хочет тратить время и силы на ее разрешение;
- проблема слишком сложная и на ее решение нужно потратить слишком много сил;
- ситуация, при которой затраченные усилия значительно превышают пользу от разрешения конфликта;
- ситуация, при которой человек хочет выиграть время, чтобы собрать больше информации.

Дж. Рубин, Д. Пруйт, Ким Хе Сунг (2001) указывают, что в ситуации конфликта субъекту приходится применять не одну стратегию, а целую их комбинацию, чаще последовательно использовать различные стратегии. При этом любая стратегия как совокупность образов целей и результатов реализуется через тактики, представляющие собой набор мер, способствующих достижению желаемого.

Многими авторами особо подчеркивается роль рефлексии в процессе разрешения конфликта (Е.С. Крамар, 2018; А.Д. Левина, М.Е. Питанова, 2019; Д.В. Романов, 2006; Ю.С. Смирнова, 2018 и др.).

А.А. Бизяева (2004) подчеркивает, что рефлексия это не просто способность человека к самоанализу. В социально-психологическом плане рефлексия представляет собой взаимоотражение, содержанием которого является субъективное воспроизведение внутреннего мира партнера по взаимодействию, причем в этом внутреннем мире отражается внутренний мир первого индивида. В этом плане рефлексия становится основой зеркального отражения в процессе межличностного общения, в том числе и в ситуации конфликтного взаимодействия.

О.В. Гулеева (2010) указывает, что процесс рефлексии проходит в три этапа:

- анализ предшествующей деятельности и содержащихся в ней затруднений;
- анализ и критика собственной деятельности;
- поиск нового образца и способа деятельности.

Применительно к конфликтному взаимодействию данные этапы могут представлять собой процесс внутреннего анализ предшествующей конфликту ситуации и собственного поведения, которое, так или иначе, способствовало возникновению конфликта; анализ выбранной стратегии взаимодействия; выявление неконструктивных аспектов выбранной стратегии и поиск новых более эффективных образцов конфликтного поведения.

С.Р. Геворкян (2005) выделяет пять этапов участия рефлексии в процессе анализа конфликтной ситуации:

- 1) понимание предметно-конфликтной ситуации с помощью актуализации смысловых структур «Я»;
- 2) использование данных актуализированных смыслов при выборе и апробации различных стратегий и шаблонов действий;
- 3) деформация смыслов вплоть до полного обесмысливания в контексте обнаруженных противоречий;
- 4) переосмысление ситуации и поиск новых принципов конструктивного преодоления проблемно-конфликтной ситуации;
- 5) реализация вновь обретенного смысла через последующую реорганизацию личностного опыта в действенное пространство, конструктивное разрешение проблемно-конфликтной ситуации.

Ряд авторов указывают, что успешное разрешение конфликтов возможно только при участии процесса эмпатии (А.А. Анищенко, 2017; Н.В. Короткова, 2016; И.В. Танцаров, Г.И. Железковская, 2019; Н.В. Халиуллина, 2018).

Т.П. Гаврилова (1975) приводит четыре аспекта в понимании сущности эмпатии:

1. Эмпатия как понимание чувств и потребностей другого;
2. Эмпатия как вчувствование в событие, природу, объект искусства;
3. Эмпатия как разделение состояния другого;
4. Эмпатия как свойство психотерапевта.

Н.Н. Обозов (1990) считает, что эмпатия лежит в основе системы ценностей субъекта, поэтому оказывает влияние на процесс регуляции его социального поведения.

Выделяются две формы эмпатии: сопереживание и сочувствие, при этом сопереживание является более простой формой, которая выражается в том, что субъект через отождествление переживает те же чувства, которые испытывает другой. Сочувствие представляет собой переживание субъектом собственных чувств по поводу эмоционального состояния другого (Т.П. Гаврилова, 1975).

Н.В. Короткова (2016) указывает, что эмпатия связана с сотрудничеством в конфликте, для реализации которого необходимо, во-первых, умение взаимодействовать с другими, а, во-вторых, умение видеть проблему с позиции оппонента с целью сохранения позитивных отношений и достижения обоюдого выгоды результата.

Также для эффективного преодоления конфликтов важна проблема интерпретации происходящего. Н.В. Гришина (2008) указывает, что на процесс интерпретации влияют некоторые индивидуально-психологические свойства и опыт личности. Так А.А. Реан и Я.Л. Коломинский (2000) подчеркивают наличие эффектов агрессивного восприятия и агрессивной интерпретации, которые для некоторых людей выступают в качестве устойчивых особенностей миропонимания и мировосприятия. Понятно, что в основе данных установок лежит собственная агрессивность личности. Кроме того, эмпатия может способствовать снижению психоэмоционального напряжения в процессе уже происходящего конфликта, а также в формировании установки на совместную деятельность и позитивное разрешение возникшего спора.

Р.А. Котельникова (2013) полагает, что для формирования эмпатии важны рефлексивные процессы, так как эмпатия предполагает оценку человеком своего поведения и состояния, а также поведения и эмоциональных состояний других людей.

В.А. Павлова (2018) в целом подразделяет факторы формирования конфликтологической компетентности на внешние и внутренние. К внешним относятся социальные, психолого-педагогические, демографические, экономические, социокультурные. В них отражается структура общества, а также тех социальных институтов, в которых протекает деятельность субъекта.

Внутренние факторы включают в себя половозрастные особенности, субкультуру, социальный опыт личности, в том числе опыт конфликтного взаимодействия, ценностные ориентации, содержание мотивационно-потребности сферы, условия, средства и технологии погружения в социальную жизнь общества.

Таким образом, по результатам отечественных исследований можно выделить следующие социально-психологические факторы, оказывающие то или иное воздействие на формирование конфликтологической компетентности личности:

- стратегии поведения в конфликте;
- опыт реального конфликтного взаимодействия;
- особенности социальных групп, в которых функционируют субъекты конфликта;
- социальный опыт личности в целом;
- социально-психологическая рефлексия;
- эмпатия;
- социальные стратегии и особенности коммуникативного поведения.

В зарубежных исследованиях проблемы социально-психологических факторов является более разработанной, но они изучаются больше не в аспекте конфликтологической компетентности субъекта, а в аспекте их проявления и значимости для конфликта в целом.

S. Harter, A. Monsour (1992) указывают на связь между конфликтностью и дифференциацией социальных ролей субъекта. Согласно результатам их исследования, чем больше и противоречивее ролевая дифференциация, тем более выражены внутренние и внешние конфликты личности. При этом данные авторы указывают, что с возрастом происходит формирование способности координировать, разрешать и нормализовать противоречивые признаки, уменьшая переживания конфликта.

L.M. Sagrestano, A. Christensen, C.L. Heavey (1998) изучали влияние гендерной и социальной роли на ход конфликта и его результат. Влияние гендерной роли не выявлена, тогда как социальная роли субъекта данное влияние оказывало, а именно: чем выше социальная роль субъекта, тем больше у него вероятность выйти победителем из данной конфликтной ситуации.

B.N. Allison, J.B. Schultz (2004) изучая семейные конфликты, доказали, что на их протекание оказывают влияние такие факторы, как контекст ситуации, внутренняя структура семьи как социальной группы, психологический климат, стратегии взаимодействия в семье, в том числе стили воспитания, семейные стереотипы и паттерны, этнический, расовый и культурный контекст семьи.

A. Sillars, R.M. McLaren (2015) указывают на каузальную атрибуцию как фактор, включенный в протекание конфликтов. A.C. Edmondson, D.S. McLain (2006) полагают, что атрибуция имеет особо негативный эффект в конфликте, когда связана с негативной интерпретацией мотивов и способностей других людей. Подобные «объяснения» могут оказывать влияние на поведение оппонентов, выражаясь в скрытых или открытых обвинениях, повышенных тонах голоса.

A.M. Vippus (2003) исследовала аспекты проявления чувства юмора в конфликте. Установлено, что чувство юмора используется субъектами конфликта как средство преодолеть возникшую ситуацию. При этом использование юмора детерминировано внутренними причинами в случае, если субъект предвидит негативный исход конфликта, и внешними причинами, если предполагаемый исход – положительный.

A. Sillars, L.J. Roberts, K.E. Leonard, T. Dun (2000) выделили следующие социально-психологические факторы, оказывающее то или иное влияние на возникновение и протекание конфликтов: контекст коммуникации и фоновые события, интерпретация коммуникативных намерений и их результата, различия в интерпретации предмета конфликта, избирательность внимания к различным сторонам конфликта, своего поведения и намерений и поведения и намерений оппонента.

K. Sanford (2006) выделяет следующие факторы: установки и ожидания на понимание со стороны партнера, ожидание от партнера негативной коммуникации, каузальная атрибуция, когнитивная оценка ситуации в целом. Доказано, что данные факторы изменяют поведение субъекта в процессе конфликта.

M.W. Morris, K. Leung, S.S. Iyengar (2004) указали на роль ожиданий со стороны партнера, а также процессов межличностной перцепции в целом в конфликте. Они установили, что участники спора динамически строят ожидания в свете своих личных предпочтений. При этом на процесс перцепции влияет уровень предшествующей информации воспринимающего и культурная склонность воспринимающего объяснять поведение с точки зрения личных предпочтений.

N. Epstein, D.H. Vaucom, L.A. Rankin (1993) в качестве социально-психологических факторов, оказывающих то или иное влияние на возникновение и протекание конфликтов, выделили: когнитивно-поведенческие стратегии разрешения конфликтов, избирательность внимания, атрибуции и ожидания со стороны партнеров, стереотипы и паттерны конфликтного поведения.

C.K.W. De Dreu, A. Nauta, van de Evert Vliert (1995) указывают на мотивационно-когнитивные факторы, провоцирующие конфликт. К ним, прежде всего, относятся «корыстные» оценки поведения, когда субъект собственное конфликтное поведение оценивает как более конструктивное и менее разрушительное, а поведение оппонента,

наоборот, более разрушительным и менее конструктивным. Подобные оценки вызывают разочарование и снижают ориентацию на решение проблемы.

D.J. Canary, B.H. Spitzberg (1987) указывают, что для успешного разрешения конфликта важна коммуникативная компетентность оппонентов, так как именно данное свойство лежит в основе межличностной аттракции, обеспечивая уместность и эффективность выбранной поведенческой стратегии.

M. McDonald et al. (2017) изучали проблему межличностного сходства взглядов и ценностей. Исследователи выявили, что эмоциональное сходство способствовало разрешению противоречий между участниками конфликта, тогда как сходство системы ценностей не приводило к разрядке, вызывая чувство угрозы для социальной идентичности индивида и группы.

D. Bar-Tal, Y. Teichman (2005) в качестве факторов, обуславливающих конфликтное поведение субъекта, выделяют социальные стереотипы и предрассудки как процессы отражения социальных образов в человеческом образе.

Minet de Wied, Susan J.T. Branje, Wim H.J. Meeus (2007) в своих исследованиях показывают позитивную роль эмпатии в процессе разрешения конфликтов. Данные исследователи выявили положительную взаимосвязь между эмпатийными способностями и успешностью разрешения конфликтов. При этом субъекты с более высоким уровнем эмпатии реже выбирают пассивные стратегии поведения.

О.М. Klimecki (2019) в своих исследованиях показывает позитивную роль эмпатии и связанных с ней процессами (сострадания и личного страдания) в установлении позитивных социальных отношений и разрешении конфликтов.

N. Head (2012) показывает, что разрешение конфликта не возможно без доверия, эмпатии и рефлексивного диалога, поэтому данные явления являются центральными факторами, способствующими установлению конструктивных поведенческих стратегий.

Подобной позиции придерживаются и Y. David, N. Rosler, I. Maoz (2018), указывая, что люди с высоким уровнем эмпатии чаще ориентированы на компромисс при разрешении сложившегося конфликта.

M.L. Butovskaya, V.M. Timentschik, V.N. Burkova (2007) установили, что факторами, способствующими конструктивному разрешению конфликта является популярность в группе, социальные навыки. Факторы же, негативно влияющие на разрешение конфликта, - агрессия, абстинентность и виктимизация.

В целом по результатам анализа зарубежной литературы по проблеме социально-психологических факторов формирования конфликтологической компетентности среди наиболее значимых можно выделить такие факторы, как:

- ролевая дифференциация и ролевое поведение;
- контекст ситуации и контекст отношений между сторонами конфликта;
- интерпретационные процессы и каузальная атрибуция;
- установки и ожидания относительно ситуации конфликта, поведения оппонента;
- процессы межличностной перцепции, эффекты восприятия;
- когнитивно-поведенческие стратегии разрешения конфликтов, паттерны конфликтного поведения;
- уровень сформированности навыков эффективной коммуникации, коммуникативная компетентность;
- социальные стереотипы и предрассудки;
- эмпатия;
- рефлексия;
- популярность в группе, уровень развития социальных навыков.

## Резюме

Теоретический анализ отечественной и зарубежной литературы позволил сделать следующие выводы:

1. Конфликт представляет собой столкновение противоположных тенденций, затрагивающее многие стороны (когнитивные, мотивационные, аффективные) развития личности оппонентов. Это социально-психологическое явление, в котором интегрируются коммуникационные, интерактивные и перцептивные процессы. Изучение конфликта основывается на комплексном подходе, рассматривающем структурные, содержательные и динамические стороны его развития.

2. Согласно современным теориям, конфликт – это нормальное явление для социальных систем, он неизбежен и неотвратим, поэтому он должен быть принят как естественный ход развития отношений. При этом конфликт имеет не только негативные, но и позитивные эффекты. Прежде всего, он способствует поддержанию гомеостаза в системе, сохранению ее целостности, устойчивости и жизнеспособности. Конфликт всегда ведет к изменению, изменение – к адаптации, а адаптация – к выживанию. Конструктивный подход к пониманию конфликта заключается в рассмотрении его как сигнала о необходимости изменений в системе. В этом смысле, конфликт представляет собой мощное творческое начало, стимул к изменениям. Конфликтом можно управлять. При этом в процессе управления конфликтом возможно усилить его конструктивное начало и минимизировать деструктивные проявления.

3. При рассмотрении вопросов управления конфликтом на первый план выходит проблема конфликтологической компетентности личности. В настоящее время среди авторов существует две основные позиции в понимании данного понятия: рассмотрение конфликтологической компетентности как вида профессиональной компетентности и как составляющей коммуникативной компетентности. В данном исследовании за основу берется первая позиция. Конфликтологическая компетентность как часть профессиональной компетентности представляет собой сложное интегративное образование, включающее личностные, когнитивные, операциональные компоненты. Она включает в себя ряд компетенций, которые обеспечивают эффективное межличностное взаимодействие в ходе выполнения профессиональной деятельности.

4. Следует различать понятия конфликтная и конфликтологическая компетентность. Конфликтологическая компетентность в отличие от конфликтной компетентности представляет собой часть профессиональной компетентности и предполагает наличие теоретической базы и практических умений и навыков по вопросам управления конфликтом. Конфликтная компетентность является частью коммуникативной компетентности и подразумевает наличие общей осведомленности о природе и закономерностях протекания конфликтов, а также способность эффективно преодолевать конфликты, не обладая при этом какими-либо специфическими умениями и навыками.

5. Формирование конфликтологической компетентности является одной из приоритетных задач при подготовке специалистов «помогающих» профессий, так как ее можно с уверенностью назвать метакомпетенцией, обеспечивающей не только успешное выполнение профессиональной деятельности, но и сохранение психологического благополучия субъекта, постоянно взаимодействующего с другими людьми.

6. В связи с этим актуальной становится проблема социально-психологических факторов, способствующих формированию конфликтологической компетентности. Анализ отечественной и зарубежной литературы позволяет выделить факторы, действие которых является значимым для успешного разрешения конфликтных ситуаций: ролевая дифференциация и ролевое поведение; контекст ситуации и контекст отношений между сторонами конфликта; интерпретационные процессы и каузальная атрибуция; установки и ожидания относительно ситуации конфликта, поведения оппонента; процессы межличностной перцепции, эффекты восприятия; когнитивно-поведенческие стратегии

разрешения конфликтов, паттерны конфликтного поведения; уровень сформированности навыков эффективной коммуникации, коммуникативная компетентность; социальные стереотипы и предрассудки; эмпатия; социально-психологическая рефлексия; популярность в группе, уровень развития социальных навыков и др.

## Глава 2. Результаты эмпирического исследования конфликтологической компетентности у современной молодежи

### 2.1. Программа эмпирического исследования

Проведенный теоретический анализ исследований показал актуальность проблемы формирования конфликтологической компетентности у студентов, осваивающих «помогающие» профессии. При этом авторами показана важность выявления факторов, которые будут способствовать данному процессу. Цель данного исследования состоит в выявлении социально-психологических факторов формирования конфликтологической компетентности у молодежи.

Объект – конфликтологическая компетентность.

Предмет - социально-психологические факторы формирования конфликтологической компетентности у молодежи.

Гипотеза: специально разработанная психолого-педагогическая программа, основанная на использовании ресурсного потенциала социально-психологических факторов, является эффективной в формировании конфликтологической компетентности у молодежи.

Задачи:

1. Провести теоретический анализ проблемы социально-психологических факторов формирования конфликтологической компетентности у молодежи.

2. Выявить уровень конфликтологической компетентности у молодежи и ее психологическую структуру.

3. Выделить социально-психологические факторы формирования конфликтологической компетентности у молодежи.

4. Разработать и апробировать психолого-педагогическую программу по формированию конфликтологической компетентности, основанную на использовании ресурсного потенциала социально-психологических факторов.

Дополнительной задачей данного исследования является установление уровня сформированности и особенностей конфликтологической компетентности у молодежи с различным уровнем конкурентоспособности.

Методологическую основу эмпирического исследования составили: системно-структурный подход к изучению личности (А.В. Брушлинский, А.Л. Журавлев, А.В. Карпов, С.Л. Рубинштейн и др.); субъектно-деятельностный подход, в рамках которого рассматривается понятие «субъект коммуникативной деятельности» (К.А. Абульханова-Славская, Д.Н. Завалишина, В.В. Знаков, Е.А. Сергиенко и др.); компетентностный подход, в том числе, в образовании (А.А. Бодалев, И.А. Зимняя, А.В. Карпов, М.М. Кашапов, В.Н. Куницына, Н.Б. Парфенова, Дж. Равен, D.E. Mitchell, W.G. Spady, R.M. Wolf); подходы к понятию профессиональной компетентности (А.К. Маркова, Ю.П. Поваренков, В.Н. Софьина, М. Egaut, D.T. Hall, P.H. Mirvis, D.E. Super); теоретические подходы к понятию «конфликт» (А.Я. Анцупов, Н.В. Гришина, М.М. Кашапов, L. Cozer, M. Deutsch, F. Fisher и др.); подходы к понятию конфликтологической компетентности (Г.С. Бережная, Л.И. Бершедова, М.М. Кашапов, М.Л. Митина, Э.Н. Рычихина, А.И. Шипилов, С.Е. Runde, Т.А. Flangan).

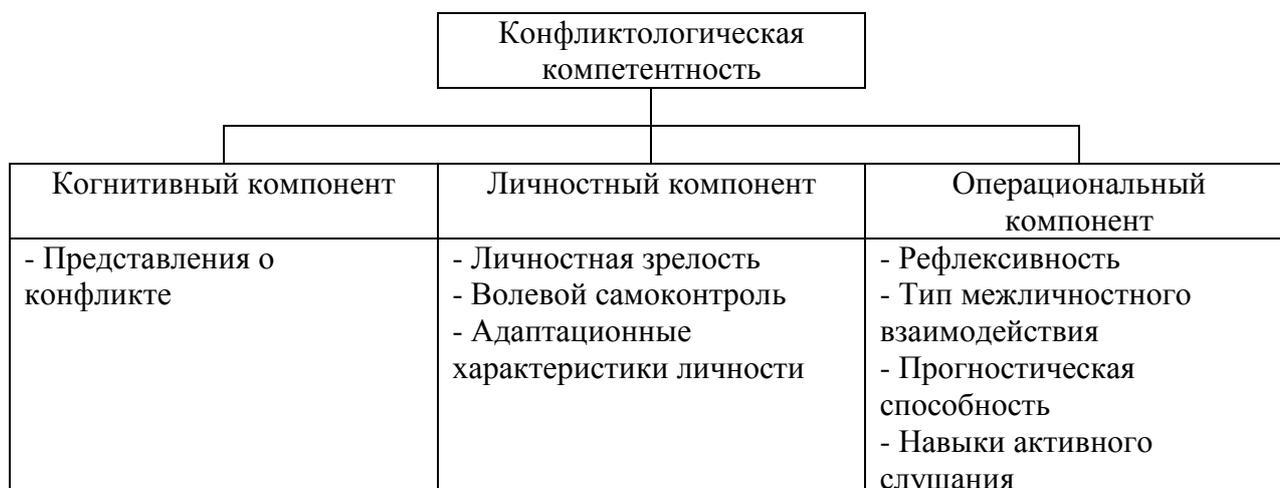
Методы исследования:

I. Организационные методы: метод формирующего эксперимента (использовался для апробации психолого-педагогической программы, направленной на формирование конфликтологической компетентности у молодежи с использованием ресурсного потенциала социально-психологических факторов).

II. Эмпирические методы: опросный метод (тестирование, анкетирование), метод экспертного опроса.

III. Обрабатывающие методы: методы математико-статистической обработки эмпирических данных (описательный, сравнительный, корреляционный, кластерный, факторный, регрессионный, многофакторный дисперсионный анализ).

На рисунке 1 приведена модель конфликтологической компетентности у молодежи.



*Рис.1. Модель структурных компонентов конфликтологической компетентности*

Для диагностики показателей конфликтологической компетентности использовались следующие методики:

1. Для диагностики личностных показателей конфликтологической компетентности:

- Авторская методика диагностики личностной зрелости. Разработана и апробирована в 2014 году. Методика построена по принципу семантического дифференциала и включает 30 парных утверждений. Позволяет выявить уровень личностной зрелости и ее отдельных свойств: стремление к саморазвитию и познанию других, планирование своей жизни, самоэффективность в трудной жизненной ситуации, социальный интерес, гибкость, принятие других, самодетерминация, принятие неудачи.

- Методика диагностики волевого самоконтроля А.Г. Зверкова, Е.В. Эйдмана.

- Методика диагностики социально-психологической адаптации Роджерса-Даймонда в адаптации А.К. Осницкого.

2. Для диагностики когнитивных показателей конфликтологической компетентности:

- Анкета по выявлению представлений о личностно обусловленных признаках конфликта. Разработана и апробирована в рамках данного исследования (результаты апробации опубликованы). Анкета включает 16 утверждений, которые необходимо оценить по 5-бальной шкале применительно к межличностному и внутриличностному конфликту. Позволяет выявить представления относительно межличностного и внутриличностного конфликта – представления о функциональном состоянии в конфликте, представления о негативных эмоциональных состояниях в конфликте, представления об агрессии в конфликте, представления об активности в конфликте.

- Метод семантического дифференциала для выявления представлений о реальном и ожидаемом разрешении конфликта. Используются оригинальные индикаторы, но оценивать их необходимо применительно к реальному и ожидаемому разрешению конфликта, который может произойти в жизни.

- Методика-тест «Способность к прогнозированию» Л.А. Регуш.

3. Для диагностики операциональных показателей конфликтологической компетентности:

- Методика диагностики рефлексивности А.В. Карпова.

- Анкета по выявлению сформированности навыков активного слушания в конфликте. Разработана и апробирована в рамках данного исследования (результаты апробации

опубликованы). Анкета включает 10 утверждений, требующий оценки по 5-бальной шкале. Выявляет следующие показатели: ориентация на понимание партнера, резюмирование, отражение чувств, выяснение, перефразирование.

- Методика диагностики ведущего типа коммуникативного реагирования М.М. Кашапова, И.А. Карачева.

Исследование проводилось на базе ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет» и Колледжа ПсковГУ. Респондентами стали студенты 2-3 курсов гуманитарных направлений («Психология», «Специально дефектологическое образование», «Социальная работа», «Педагогическое образование») в количестве 202 человек.

Таким образом, данное эмпирическое исследование направлено на выявление уровня конфликтологической компетентности у студентов, осваивающих «помогающие» профессии, и определение ее психологической структуры.

## 2.2. Результаты диагностики конфликтологической компетентности у студентов

По результатам теоретического анализа проблемы было установлено, что наиболее значимыми показателями конфликтологической компетентности являются: представления о конфликте, личностная зрелость, волевой самоконтроль, адаптационные характеристики личности, рефлексивность, тип межличностного взаимодействия, прогностическая способность, навыки активного слушания.

Для выявления уровня выраженности данных показателей у современной молодежи было проведено эмпирическое исследование.

Для диагностики выделенных показателей использовался опросный метод. Тексты методик и сведения об апробации авторских школ и анкет приведены в приложении 1. Рассмотрим результаты проведенного исследования.

I. Результаты диагностики показателей когнитивного компонента конфликтологической компетентности у студентов, осваивающих «помогающие» профессии.

В данном исследовании в качестве ведущих показателей использовались представления о конфликте, которые включают в себя:

- представления о личностно обусловленных признаках конфликта;
- представления о разрешении конфликта.

Акцент на данных показателях был сделан в связи с тем, что субъект, обладающий высоким уровнем развития конфликтологической компетентности должен четко выделять конфликт на фоне других ситуаций, а также понимать динамику конфликта, характер его возможного разрешения.

На рисунке 2 представлено процентное распределение студентов по уровням сформированности представлений о личностно-обусловленных признаках конфликта.

В результате апробации анкеты были выделены четыре вида представлений:

1. Представления о функциональных состояниях в конфликте. Данный показатель отражает представления о функционировании субъекта в конфликте, его работоспособности, способности эффективно себя чувствовать и действовать.

2. Представления о негативных эмоциональных состояниях в конфликте включают представления о психоэмоциональном напряжении и негативных эмоциях, которые проявляются в ситуации конфликта.

3. Представления об агрессии в конфликте включают представления о спектре возможных агрессивных реакция со стороны оппонента и своих собственных.

4. Представления об активности в конфликте включают представления о включении участников в процесс конфликта, их стремлении к его разрешению.

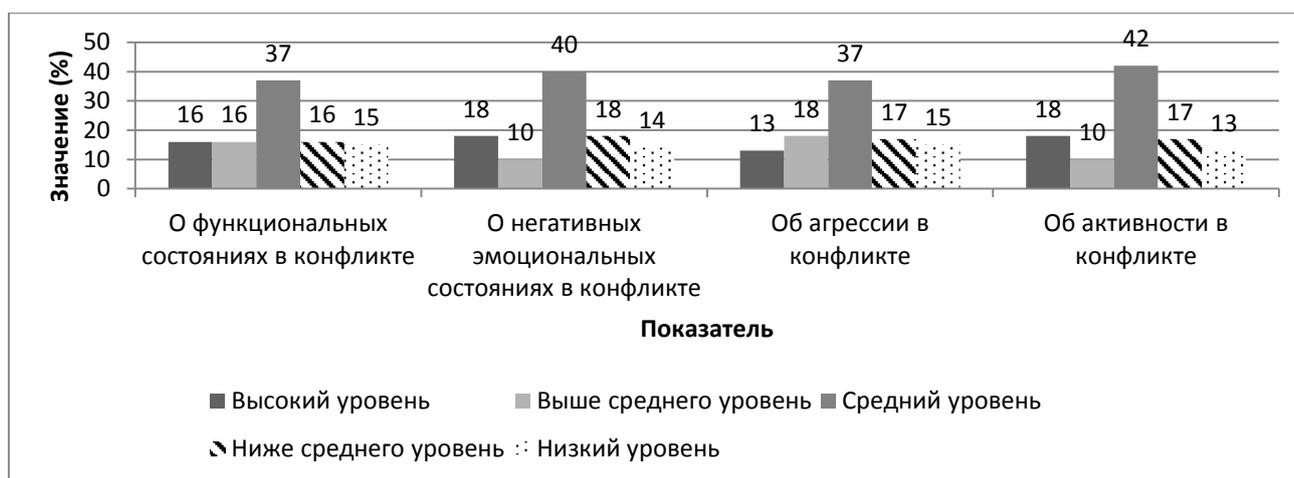


Рис.2. Процентное распределение студентов, осваивающих «помогающие» профессии, по уровням сформированности представлений о лично обусловленных признаках конфликта

Полученные результаты показывают, что представления о функциональных состояниях в конфликте полностью сформированы лишь у 32% студентов (16% - высокий уровень, 16% - выше среднего), представления о негативных эмоциональных состояниях в конфликта – у 28% (18% - высокий уровень и 10% - уровень выше среднего), представления об агрессии в конфликте – у 31% (13% - высокий уровень и 18% - уровень выше среднего), представления об активности в конфликте – у 28% (18% - высокий уровень, 10% - уровень выше среднего). Это означает, что только около трети студентов могут четко определить момент начала конфликта, его динамику. Они хорошо разбираются в тех эффектах, которые конфликт может оказать на состояние человека, его поведение и переживания.

Около 15% студентов имеют плохо сформированные представления о лично обусловленных признаках конфликта. Это свидетельствует о том, что они часто не могут отследить динамику развития конфликта и во время принять меры по саморегуляции ил регулированию конфликта в целом.

Представления о разрешении конфликта включают в себя:

- представления о разрешении конфликта с точки зрения времени, то есть способность классифицировать конфликт в зависимости от сложившейся ситуации по временному признаку (длительный, затяжной, кратковременный и пр.);
- представления о разрешении конфликта с точки зрения энергии (сколько усилий нужно приложить, чтобы разрешить конфликт; активность в конфликте);
- субъективная значимость разрешения конфликта (что значит для субъекта данный конфликт, насколько важно для него его конструктивное разрешение);
- представления о разрешении конфликта с точки зрения эмоций (каков эмоциональный отклик произойдет в результате разрешения конфликта, какое состояние возникнет; представление о том, что любой конфликт можно разрешить позитивно).

На рисунке 3 представлено процентное распределение студентов по уровням сформированности данных представлений.

Более всего у студентов сформированы представления о разрешении конфликта, сточки зрения, энергии (26% - высокий уровень, 17% - уровень выше среднего). Это означает, что большая часть студентов имеют представления об усилиях, которые требуется затратить, чтобы разрешить возникший конфликт.

Представления о разрешении конфликта с точки зрения времени полностью сформированы у 35% студентов (16% - высокий уровень, 19% - уровень выше среднего). Это означает, что они могут классифицировать конфликт по временным показателям, понимают, сколько времени необходимо, чтобы его разрешить.

Представление о том, что любой конфликт можно разрешить позитивно, сформировано у 33% респондентов (17% - высокий уровень, 16% - уровень выше среднего). При этом важность и значимость такого разрешения осознают 28% опрошенных студентов (16% - высокий уровень, 12% - уровень выше среднего).



Рис.3. Процентное распределение студентов, осваивающих «помогающие» профессии, по уровням сформированности представлений о разрешении конфликта

Отметим, что по результатам проведенного исследования получено, что 17% обучающихся полагают, что конфликт всегда имеет негативный исход, а для 18% разрешение конфликта не является важным и значимым.

Таким образом, в результате диагностики представлений о конфликте у студентов, осваивающих «помогающие» профессии, было получено, что данные представления сформированы только у 1/3 респондентов. При этом лучше всего студенты разбираются в агрессивных проявлениях и негативных эмоциональных состояниях, которые могут возникнуть в ситуации конфликта, а также лучше понимают энергетический фон конфликта (результативность активности, усилий участников).

II. Результаты диагностики показателей личностного компонента конфликтологической компетентности у студентов, осваивающих «помогающие» профессии.

В качестве показателей личностного компонента конфликтологической компетентности в данном исследовании были выделены:

- уровень выраженности личностной зрелости и ее отдельных свойств;
- адаптационные характеристики личности;
- волевой самоконтроль.

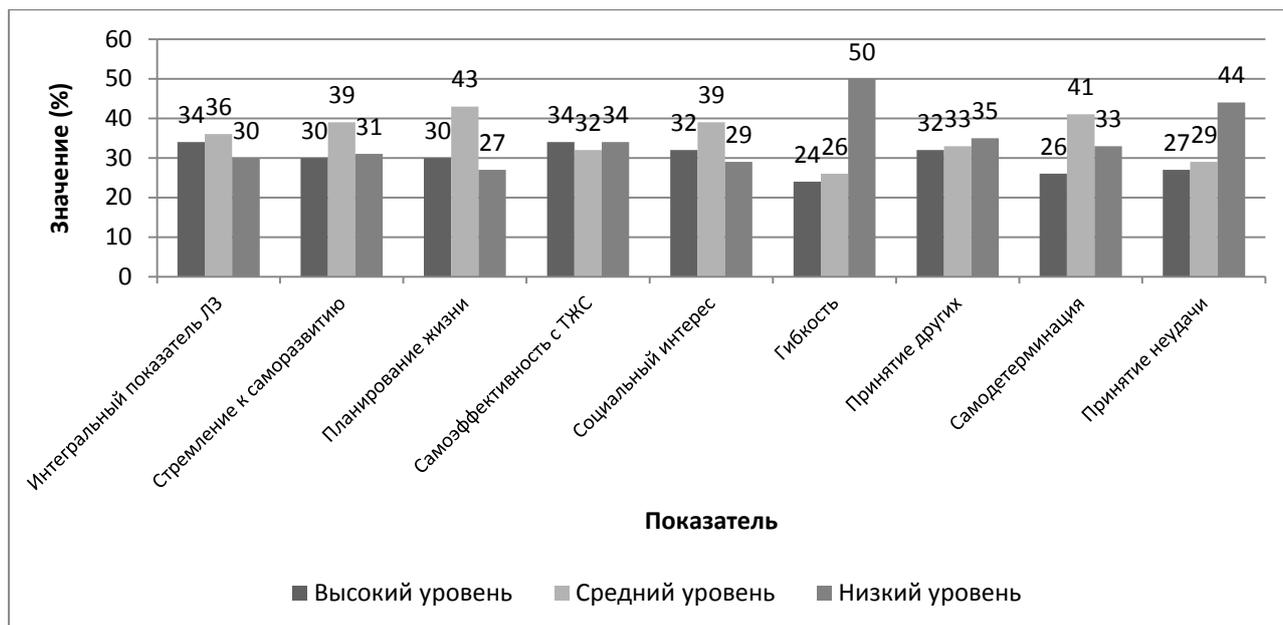
Результаты их диагностики приведены на рисунках 4-6.

При анализе полученных данных следует обратить внимание на следующие аспекты:

1. 50% студентов обладают низким уровнем гибкости. Это означает, что у них выработаны некие паттерны поведения, которые им трудно менять даже, если этого требует сложившаяся ситуация.

2. 35% обучающихся обладают низким уровнем принятия других. Следовательно, они критичны к другим, предъявляют к ним высокие требования, не считаются с их мнением и интересами.

3. 44% студентов, осваивающих «помогающие» профессии демонстрируют низкий уровень принятия неудачи, что говорит о том, что они тяжело переносят ситуации провала, обвиняют себя или других вместо того, чтобы найти и исправить причину произошедшего.



Условные обозначения: ЛЗ – личностная зрелость, ТЖС – трудная жизненная ситуация.

Рис.4. Процентное распределение студентов, осваивающих «помогающие» профессии, по уровню выраженности личностной зрелости и ее отдельных свойств

В целом же по результатам диагностики личностной зрелости получено, что большинство студентов обладают достаточным уровнем ее сформированности. Значительная их часть стремится к саморазвитию, ориентирована на интерес и помощь другим людям, планируют свое будущее и жизнь в целом.

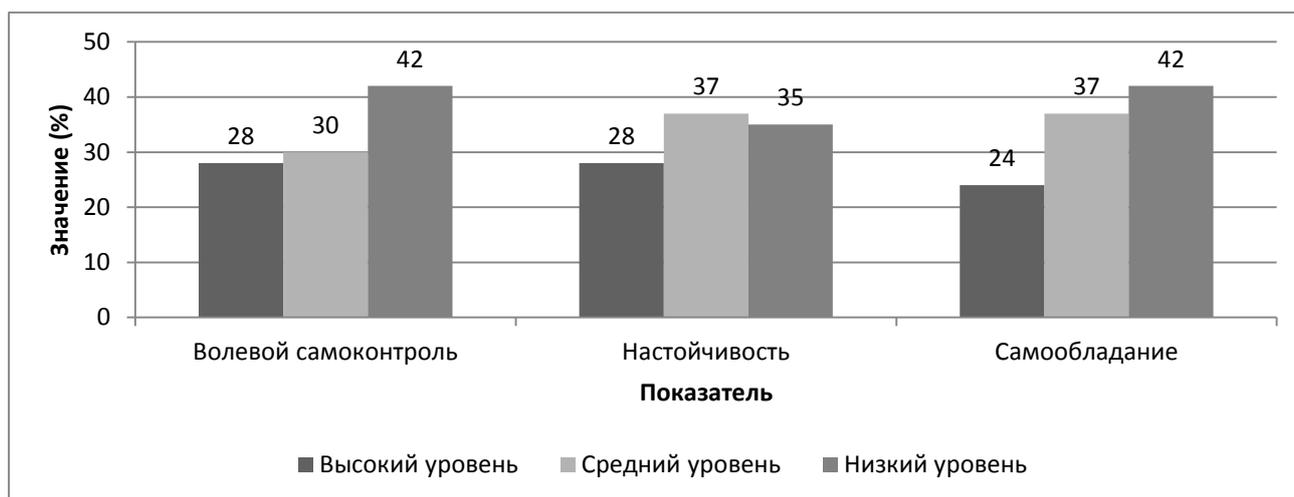


Рис.5. Процентное распределение студентов, осваивающих «помогающие» профессии, по уровню выраженности волевого самоконтроля и его показателей

В результате диагностики волевого самоконтроля было установлено, что высокий уровень его сформированности демонстрируют только 28% обучающихся тогда, как у 42% он выражен на низком уровне. Это говорит о том, что значительная часть студентов испытывают трудности в процессе контроля своего поведения, действий, эмоций. В связи с этим в ситуации

конфликта они могут действовать импульсивно и необдуманно, что может привести к эскалации и препятствовать конструктивному разрешению спорного вопроса.

35% студентов, осваивающих «помогающие» профессии, обладают низким уровнем настойчивости. Это говорит о том, что они испытывают трудности в процессе отстаивания своих позиций, что в конфликте может создавать препятствия на пути решения возникшей проблемы. Такие студенты будут скорее склонны уступить или уйти из конфликтной ситуации, нежели до конца настаивать на своем.

42% респондентов демонстрируют низкий уровень самообладания. Это означает, что они плохо контролируют свои эмоции, их легко вывести из ровного спокойного состояния. В ситуации конфликта это может осложнить продвижение к решению проблемы, так как, находясь под влиянием эмоций, человек не может критически мыслить и не способен к конструктивному рациональному подходу.

В целом результаты данного исследования показывают, что студенты, осваивающие «помогающие» профессии, имеют трудности в волевом самоконтроле, что может значительно осложнять их поведение в конфликте, препятствовать его конструктивному разрешению.

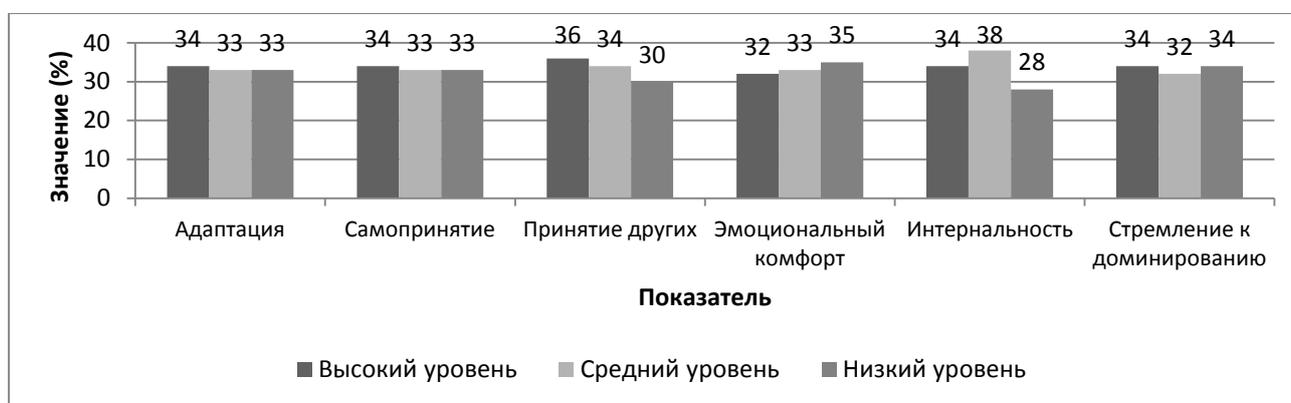


Рис. 6. Процентное распределение студентов, осваивающих «помогающие» профессии, по уровню выраженности адаптационных характеристик личности

Диагностика адаптационных характеристик личности (рисунок 6) показала, что большая часть студентов, осваивающих «помогающие» профессии, демонстрируют средний и высокий уровень их выраженности. Это означает, что в целом они хорошо адаптируются в изменяющихся условиях, принимают себя и других, берут на себя ответственность за происходящее в их жизни, проявляют хорошее настроение и не боятся лидерства. Таким студентам в ситуации конфликта будет легче приспособиться, взять себя в руки. Они позитивно относятся к оппоненту, ориентированы на обоюдное решение проблемы.

Но 1/3 студентов демонстрируют сниженный уровень выраженности адаптационных характеристик. Они испытывают трудности при приспособлении к изменяющимся условиям, предъявляют часто непосильные требования к себе и другим, демонстрируют сниженное настроение. В ситуации конфликта такие обучающиеся склонны к внешне обвинительному стилю взаимодействия, демонстрируют негативное отношение к происходящему и своему оппоненту. Все это значительно усложняет ситуацию и препятствует разрешению спорного вопроса.

Таким образом, диагностика показателей личностного компонента конфликтологической компетентности показала, что для большинства студентов, осваивающих «помогающие» профессии, характерен достаточный уровень выраженности личностной зрелости, адаптационных характеристик личности, но существуют обучающиеся имеющие проблемы в сфере волевого самоконтроля.

III. Результаты диагностики показателей операционального компонента конфликтологической компетентности у студентов, осваивающих «помогающие» профессии. В качестве показателей операционального компонента конфликтологической компетентности в данном исследовании были выделены:

- рефлексивность;
- прогностическая способность;
- ведущий тип межличностного взаимодействия;
- навыки активного слушания.

Результаты диагностики данных показателей на выборке студентов, осваивающих «помогающие» профессии, приведены на рисунках 7-10.



Рис.7. Процентное распределение студентов, осваивающих «помогающие» профессии, по уровню выраженности рефлексивности

Рефлексивность, измеренная по методике А.В. Карпова, это не только свойство, состояние, но и процесс. Поэтому ее можно рассматривать в структуре ключевых умений в составе конфликтологической компетентности.

Диагностика показала, что у 35% студентов, осваивающих «помогающие» профессии, рефлексивность сформирована недостаточно. Это говорит о том, что они не уделяют достаточного внимания внутреннему самоанализу и чаще совершают действия импульсивно. В ситуации конфликта это может сыграть негативную роль, так как необдуманные импульсивные действия могут обострить ситуацию и создать препятствия на пути разрешения спорного вопроса.



Рис.8. Процентное распределение студентов, осваивающих «помогающие» профессии, по уровню выраженности прогностической способности и ее характеристик

При обработке результатов, полученных с помощью теста «Способность прогнозирования», был применен факторный анализ (описал 64% дисперсии). Выделилось три фактора:

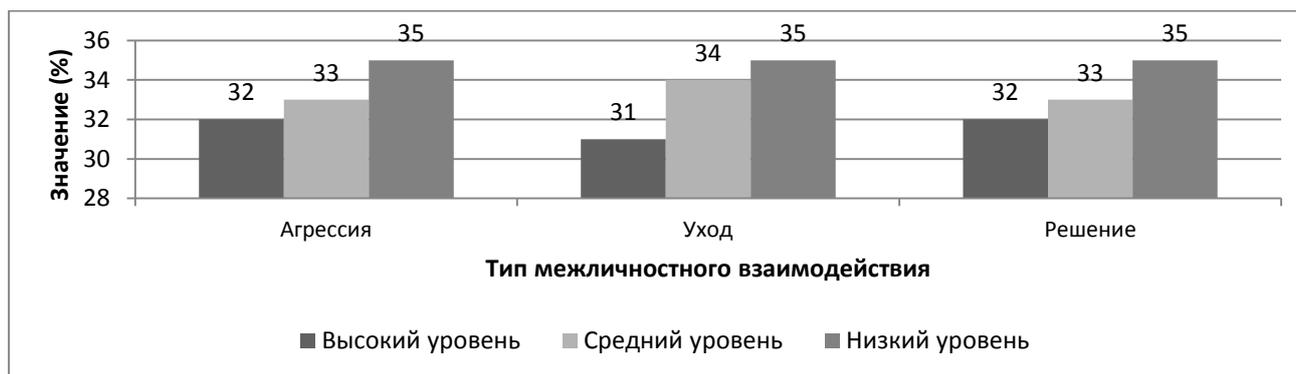
1ф. «Общий уровень развития прогностической способности» включает следующие показатели: «Прогностическая способность» (0,863), «гибкость» (0,742), «доказательность» (0,699).

2ф. «Содержательные характеристики прогнозирования» включает показатели: «глубина» (0,891), «перспективность» (0,567).

3ф. «Процессуальные характеристики прогнозирования» включает показатели: «осознанность» (0,784), «аналитичность» (0,767).

Результаты диагностики прогностической способности и ее характеристик у студентов, осваивающих «помогающие» профессии, показала, что в целом данная способность у них сформирована. Но 34% респондентов (19% - уровень ниже среднего, 15% - низкий уровень) обладают недостаточным уровнем ее развития. Это говорит о том, что они испытывают трудности в прогнозировании развития событий. При этом у 20% студентов прогнозирование не отличается глубиной и перспективностью, а у 25% - осознанностью и аналитичностью. В ситуации конфликта такие обучающиеся могут испытывать трудности не только при прогнозе развития событий, но и при прогнозе действий своего оппонента.

По результатам диагностики доминирующего типа межличностного взаимодействия в конфликте было установлено (рисунок 9), что большинство студентов не склонны к агрессии (35% - низкий уровень), в ситуации спорных вопросов не контактов (35% - низкий уровень по шкале «Уход»), но при этом не ориентированы на решение (35% - низкий уровень по шкале «решение»). При этом 1/3 обучающихся склонны к агрессии.



*Рис.9. Процентное распределение студентов, осваивающих «помогающие» профессии, по уровню выраженности типов межличностного взаимодействия*

Полученные результаты могут свидетельствовать о том, что в студенты не боятся конфликтных ситуаций, способны бороться за свои интересы, но не всегда конструктивными способами.

Что касается навыков активного слушания в конфликте, то полученные данные показывают, что у значительной части студентов данные навыки сформированы недостаточно (рисунок 10).

Менее всего у студентов, осваивающих «помогающие» профессии сформировано перефразирование и отражение чувств. В ситуации конфликта данные навыки могут быть полезны, так как позволяют лучше понять оппонента, его состояние и намерения.

В целом только у 33% студентов навыки активного слушания в конфликте сформированы в достаточной мере.

Таким образом, по результатам диагностики показателей операционального компонента конфликтологической компетентности у студентов, осваивающих «помогающие» профессии, было установлено, что значительная часть обучающихся обладает недостаточным

уровнем сформированности всех показателей. Они имеют сниженный уровень рефлексивности, склонны к агрессии, не ориентированы на решение проблемы, имеют трудности в прогнозировании событий и низкий уровень развития навыков активного слушания.

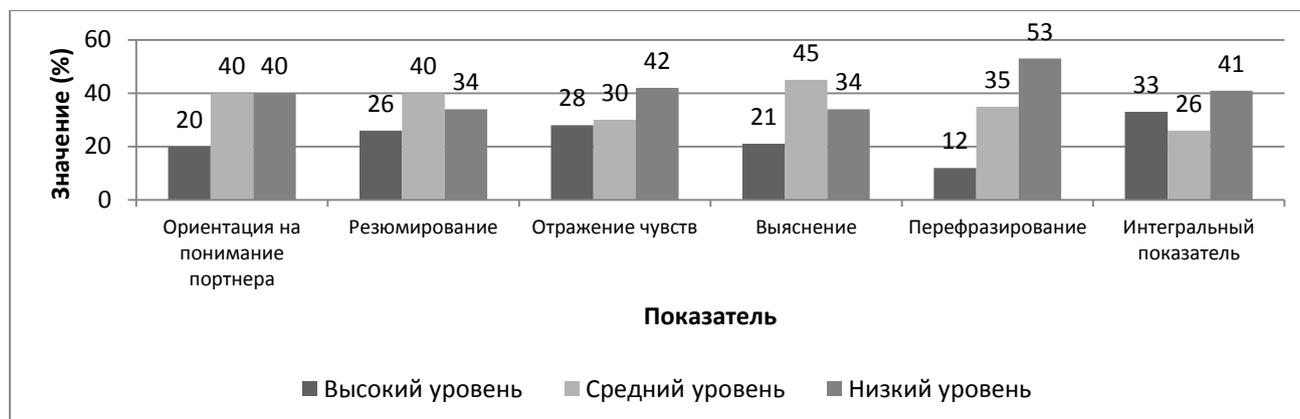


Рис.10. Процентное распределение студентов, осваивающих «помогающие» профессии, по уровню выраженности навыков активного слушания в конфликте

Таким образом, диагностика показателей конфликтологической компетентности у студентов, осваивающих «помогающие» профессии, показала:

1. Представления о конфликте сформированы только у 1/3 студентов. Лучше всего студенты разбираются в агрессивных проявлениях и негативных эмоциональных состояниях, которые могут возникнуть в ситуации конфликта, а также лучше понимают энергетический фон конфликта (результативность активности, усилий участников).

2. Большинство студентов обладают достаточным уровнем выраженности личностной зрелости, адаптационных характеристик личности, но существуют обучающиеся имеющие проблемы в сфере волевого самоконтроля.

3. У большинства студентов показатели, входящие в операциональный компонент конфликтологической компетентности, сформированы недостаточно.

### 2.3. Психологическая структура конфликтологической компетентности студентов «помогающих» профессий

Для определения психологической структуры конфликтологической компетентности студентов, осваивающих «помогающие» профессии, использовался факторный анализ. Факторизации был подвергнут весь массив данных, в результате чего выделилось 8 факторов (описал 53% дисперсии):

1ф. Адаптивные показатели конфликтологической компетентности (9,6% дисперсии) включает переменные: «адаптивность» (0,906), «самопринятие» (0,778), «принятие других» (0,754), «эмоциональный комфорт» (0,665), «интернальность» (0,616), «доминирование» (0,515), «представления о разрешении конфликта с точки зрения эмоций» (0,486). Данные показатели отвечают за адаптацию субъекта в ситуации конфликта.

2ф. Личностные показатели конфликтологической компетентности (9,5% дисперсии) включает следующие переменные: «личностная зрелость» (0,910), «социальный интерес» (0,743), «самоэффективность в трудной жизненной ситуации» (0,734), «самодетерминация» (0,621), «принятие неудачи» (0,563), «принятие других» (0,529), «стремление к саморазвитию и познанию других» (0,355). К данной группе факторов относится личностная зрелость и ее отдельные свойства.

3ф. Операциональные показатели конфликтологической компетентности (9,1% дисперсии) включает следующие переменные: «навыки активного слушания» (0,969),

«отражение чувств» (0,725), «ориентация на партнера» (0,624), «резюмирование» (0,587), «рефлексивность» (0,475), «выяснение» (0,473), «представления о негативных эмоциональных состояниях в конфликте» (0,302). К данным показателям относятся навыки активного слушания и другие умения, которые проявляют себя в ситуации конфликта и обеспечивают успешность его разрешения.

4ф. Волевые показатели конфликтологической компетентности (6,7% дисперсии) включает в себя: «волевой самоконтроль» (0,921), «настойчивость» (0,856), «самообладание» (0,594). Данные показатели участвуют в регуляции поведения в ситуации конфликта.

5ф. Фактор отказа от агрессии в конфликте (5,6% дисперсии) включает в себя переменные: «агрессия как тип коммуникативного реагирования» (-0,750), «представления об агрессии в конфликте» (-0,609). Данные показатели отражают ориентацию субъекта на спокойствие и доброжелательность в ситуации конфликта.

6ф. Функциональные показатели конфликтологической компетентности (4,4% дисперсии) включает: «уход как тип коммуникативного реагирования» (0,785), «представления о снижении функционального состояния в конфликте» (0,546), «представления о разрешении конфликта с точки зрения времени» (0,366). Данные показатели отражают функциональное состояние субъекта в ситуации конфликта, принятие им факта ухудшения самочувствия и возникновения негативных эмоций в конфликте.

7ф. Деятельностные показатели конфликтологической компетентности (4,2% дисперсии) включает: «уровень развития прогностической способности» (0,506), «представления об активности в конфликте» (0,493), «решение как тип коммуникативного реагирования» (0,477), «представления о разрешении конфликта с точки зрения энергии» (0,468), «эскапизм» (-0,399). Данные показатели отражают активность субъекта в конфликте, его ориентацию на разрешение проблемы.

8ф. Когнитивные показатели конфликтологической компетентности (3,9% дисперсии) включает: «гибкость» (0,653), «содержание прогнозирования в конфликте» (0,492), «субъективная значимость разрешения конфликта» (0,457), «планирование жизни» (0,421). Данные показатели отражают способности субъекта «включать» конфликт в структуру собственной жизни, видеть значимость происходящего и предвосхищать его последствия.

Таким образом, первичная структура конфликтологической компетентности показывает важность следующих процессов в ситуации конфликта:

- адаптация в конфликтной ситуации;
- наличие зрелого личностного подхода к конфликту, в том числе принятия ответственности за свою роль в происходящем;
- владение субъектом определенными умениями и способностями, которые обеспечивают более конструктивное поведение в конфликте;
- участие волевых процессов в регуляции поведения субъекта;
- отказ от агрессивного взаимодействия;
- осознание и принятие факта снижения функционального состояния в ситуации конфликта;
- наличие активных действий в сторону разрешения конфликта;
- способность осознавать значимость конфликта для жизни и будущего, а также оценивать его последствия.

Анализ полученных данных (таблица 1) показывает, что только 29% студентов (13% - высокий уровень и 16% - уровень выше среднего) обладают высокими адаптационными возможностями. В ситуации конфликта они полностью принимают происходящее, уважительно относятся к оппоненту и его позиции. 12% респондентов демонстрируют низкие адаптационные возможности, что говорит о том, что в конфликте они могут реагировать неадекватно ситуации.

Таблица 1.

**Процентное распределение студентов по уровням выраженности первичных показателей конфликтологической компетентности**

Показатели	Уровни выраженности				
	Высокий	Выше среднего	Средний	Ниже среднего	Низкий
Адаптивные	13	16	45	14	12
Личностные	16	11	45	17	11
Операциональные	16	16	40	14	14
Волевые	18	12	35	18	17
Отказ от агрессии	15	15	44	9	17
Функциональные	15	16	37	18	14
Деятельностные	16	14	39	16	15
Когнитивные	13	15	43	16	13

27% студентов (16% - высокий уровень и 11% - выше среднего) обладают высоким уровнем личностной зрелости. Они принимают ответственность за свое поведение, отношения и жизнь в целом. В ситуации конфликта они видят свою роль в произошедшем, рассматривают конфликт как источник саморазвития. Но 28% студентов (17% - уровень ниже среднего и 11% - низкий уровень) являются личностно незрелыми, такие субъекты в трудных ситуациях ведут себя не эффективно, не осознают свою роль в происходящем, не принимают и обвиняют других.

Операциональные показатели высоко развиты только у 16% студентов. Они обладают развитой рефлексией, используют навыки активного слушания.

Волевые показатели на высоком уровне выявлены у 18% респондентов, на уровне выше среднего – у 12%. Такие студенты обладают высоким самоконтролем, в конфликте проявляют настойчивость и самообладание. 17% опрошенных имеют низкий уровень сформированности данных показателей, что говорит о том, что им трудно сохранить спокойствие и самообладание в трудных, в том числе и конфликтных, ситуациях.

17% студенты проявляют агрессию в конфликте. Они ведут себя раздраженно по отношению к оппоненту, пытаются в нем искать причину произошедшего.

31% респондентов (15% - высокий уровень и 16% - уровень выше среднего) осознают и принимают ухудшение функционального состояния в конфликте, в связи с этим они четко контролируют временные границы конфликтной ситуации. При значительном ухудшении самочувствия такие студенты способны на время «уйти» из конфликта для восстановления сил.

Активные действия на пути к разрешению конфликта проявляют только 30% студентов (16% - высокий уровень и 14% - уровень выше среднего), тогда как 14% пассивны, стремятся уйти от проблемы, а не разрешить ее.

28% студентов (13% - высокий уровень и 15% - уровень выше среднего) способны полностью осознать значимость конфликта для их жизни, предвосхитить его последствия и в связи с этим спланировать свои дальнейшие действия.

Таким образом, по результатам исследования можно заключить, что в целом студенты обладают достаточно сформированными показателями конфликтологической

компетентности, но все же выделяется значительная часть студентов, которые не могут конструктивно и эффективно вести себя в конфликтной ситуации.

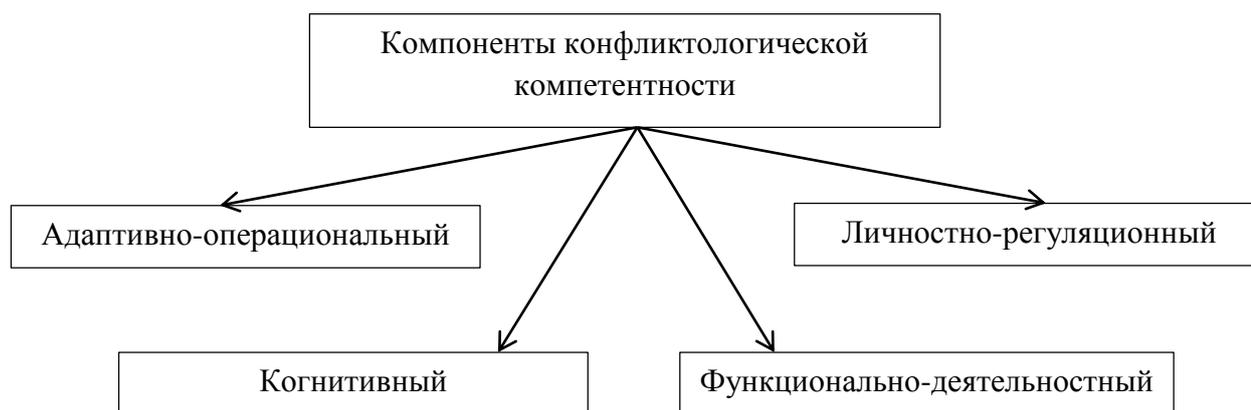


Рис.11. Психологическая структура конфликтологической компетентности у студентов, осваивающих «помогающие» профессии

На втором этапе факторного анализа была выделена более обобщенная структура конфликтологической компетентности (описано 50% дисперсии), включающая 4 компонента (рисунок 11):

1ф. Адаптивно-операциональный компонент (12,5% дисперсии) включает в себя операциональные (0,715) и адаптивные (0,477) показатели конфликтологической компетентности.

2ф. Когнитивный компонент (12,5% дисперсии) включает в себя когнитивные показатели конфликтологической компетентности (0,801).

3ф. Функционально-деятельностный компонент (12,5% дисперсии) включает в себя функциональные (0,763) и деятельностные (0,623) показатели конфликтологической компетентности.

4ф. Личностно-регуляционный компонент (12,5% дисперсии) включает в себя волевые (0,780) и личностные (0,560) показатели конфликтологической компетентности.

Процентное распределение студентов, осваивающих «помогающие» профессии, по вторичным факторам конфликтологической компетентности представлено в таблице 2.

Данные результаты дополняют выделенные тенденции. Так, 19% студентов имеют низкий уровень сформированности личностно-регуляционного компонента. Скорее всего, это связано с недостаточным развитием процессов волевого самоконтроля у значительной части респондентов.

Таблица 2.

Процентное распределение студентов по уровням выраженности вторичных компонентов конфликтологической компетентности

Показатели	Уровни выраженности				
	Высокий	Выше среднего	Средний	Ниже среднего	Низкий
Адаптивно-операциональный	15	17	39	18	11
Когнитивный	14	13	44	15	14
Функционально-деятельностный	15	15	39	16	15
Личностно-регуляционный	16	14	39	12	19

Кроме того, следует обратить внимание на 18% студентов с уровнем ниже среднего и 11% - с низким уровнем сформированности адаптивно-операционального компонента.

Полученные данные показывают, что приоритетными направлениями психолого-педагогической развивающей работы со студентами являются:

- развитие воле и волевого самоконтроля;
- развитие адаптационных возможностей;
- развитие навыков активного слушания и рефлексии.

Таким образом, в результате данного исследования установлено:

1. Первичная структура конфликтологической компетентности студентов, осваивающих «помогающие» профессии, включает в себя следующие показатели: адаптивные, личностные, операциональные, волевые, отказ от агрессии, функциональные, деятельностные, когнитивные;

2. Вторичная структура конфликтологической компетентности студентов, осваивающих «помогающие» профессии, включает в себя четыре компонента: адаптивно-операциональный, когнитивный, функционально-деятельностный, личностно-регуляционный.

3. Адаптивно-операциональный компонент включает в себя личностные особенности, обеспечивающие адаптацию к ситуации конфликта, а также умения, которые лежат в основе поведения, способствующего конструктивному разрешению конфликта.

4. Когнитивный компонент включает в себя когнитивные способности и процессы, которые отвечают за планирование своих действий и прогнозирование конфликтной ситуации, а также способствуют осознанию субъективной значимости происходящего.

5. Функционально-деятельностный компонент отвечает за активность и субъективное самочувствие личности в процессе конфликтной ситуации.

6. Личностно-регуляционный компонент включает в себя процессы саморегуляции и самоэффективности в конфликте.

7. Данные компоненты имеют равное значение для успешности поведения в конфликте, поэтому формирование конфликтологической компетентности должно затрагивать все выделенные аспекты.

#### **2.4. Конфликтологическая компетентность студентов с различным уровнем конкурентоспособности**

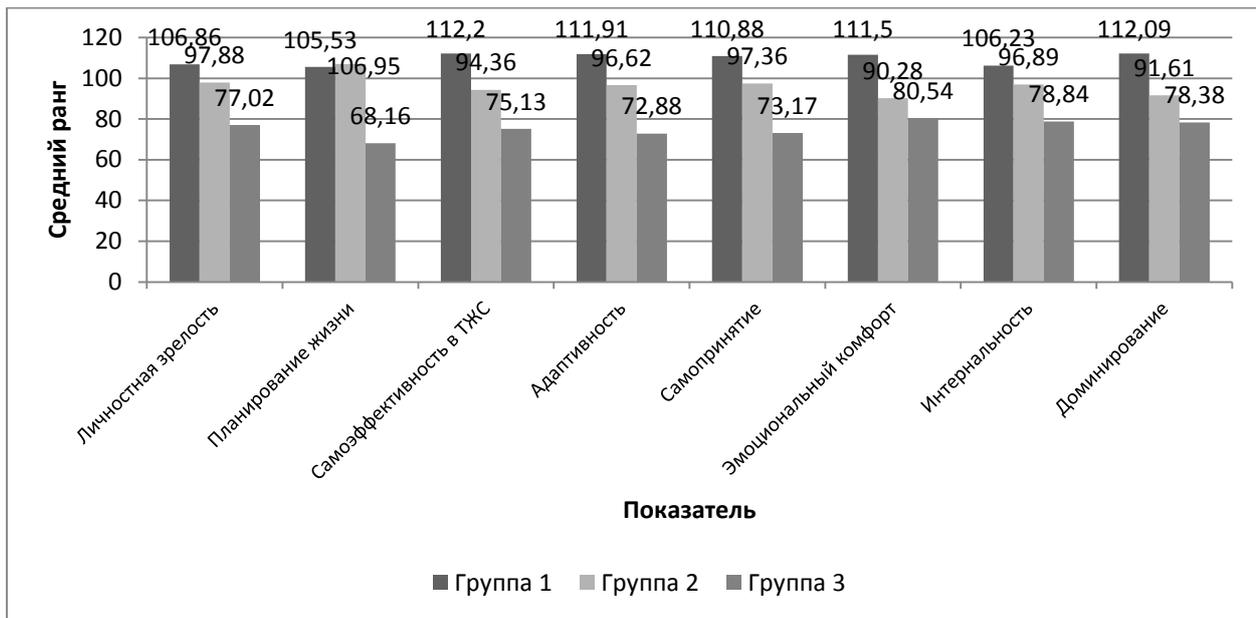
Дополнительной задачей данного исследования является определение уровня и особенностей конфликтологической компетентности у студентов, имеющих различный уровень конкурентоспособности. Решение данной задачи внесет вклад в определении конфликтологической компетентности в качестве ключевого профессионально важного личностного образования для специалистов «помогающих» профессий.

Для выявления конкурентоспособности у студентов использовалась методика Экспресс-диагностики личностной конкурентоспособности. Было установлено, что 31% обучающихся обладают высоким уровнем конкурентоспособности. Следовательно, они характеризуются рационалистичностью, творческим подходом к любому делу, ответственностью, склонностью к лидерству, коммуникабельностью, независимостью. 47% респондентов демонстрируют средний уровень выраженности конкурентоспособности, что говорит об умеренной выраженности у них перечисленных черт. 22% студентов обладают низкой конкурентоспособностью. Они характеризуются исполнительностью, ведомостью, недостаточно четкими целями, замкнутостью, низкой стрессоустойчивостью.

Данные уровни легли в основу разделения выборки на три группы – с высоким, средним и низким уровнем конкурентоспособности личности.

Далее был проведен сравнительный анализ данных групп по показателям конфликтологической компетентности. Для этого использовался непараметрический критерий Крускала-Уоллеса.

В результате было получено, что больше всего различий между группами выявлено по личностным показателям конфликтологической компетентности (рисунок 12):



Условные обозначения: Группа 1 – высокий уровень конкурентоспособности; Группа 2 – средний уровень конкурентоспособности; Группа 3 – низкий уровень конкурентоспособности.

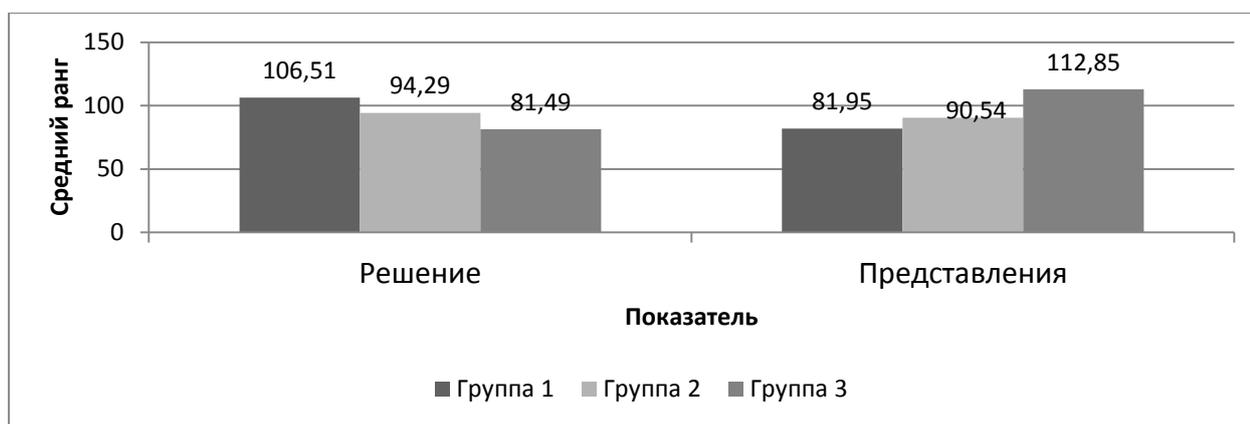
*Рис.12. Выраженность показателей личностного компонента у студентов с различным уровнем конкурентоспособности*

Результаты сравнительного анализа показали, что студенты с высоким уровнем конкурентоспособности обладают более высокой выраженностью личностной зрелости ( $N=9.547$ ;  $p=0.008$ ), планирования жизни ( $N=19.779$ ;  $p=0.000$ ), самоэффективности в трудной жизненной ситуации ( $N=14.146$ ;  $p=0.001$ ), адаптивности ( $N=15.813$ ;  $p=0.000$ ), самопринятия ( $N=14.916$ ;  $p=0.001$ ), эмоционального комфорта ( $N=10.496$ ;  $p=0.005$ ), интернальности ( $N=7.921$ ;  $p=0.019$ ) и доминирования ( $N=12.083$ ;  $p=0.002$ ). Это говорит о том, что они более ответственно подходят ко всему, что происходит в их жизни, стараются планировать ход событий, принимают себя и лучше адаптируются в изменяющихся условиях. Все это является благоприятными факторами для конструктивного разрешения конфликтных ситуаций.

Что касается других показателей конфликтологической компетентности, то выявлены значимые различия между группами по показателям «решение как вид межличностного взаимодействия» ( $N=6.462$ ;  $p=0.040$ ) и «представления о функциональном состоянии в конфликте» ( $N=10.351$ ;  $p=0.006$ ) (рисунок 13).

Анализ показал, что студенты с высоким уровнем конкурентоспособности больше нацелены на решение в процессе межличностного взаимодействия. Это означает, что они более конструктивно ведут себя в конфликте.

Но представления о функциональном состоянии в конфликте лучше сформированы у студентов с низким уровнем конкурентоспособности. Возможно, это происходит потому, что прибегая к более неконструктивным стратегиям поведения в конфликте, данные студенты чаще испытывают негативные состояния, снижение работоспособности, негативные эмоции в данных ситуациях. Конкурентоспособные студенты чаще ведут себя более конструктивно, поэтому их конфликты проходят менее напряженно и более кратковременно.



*Рис. 13. Выраженность ориентации на решение и представлений о функциональном состоянии в конфликте у студентов с различным уровнем конкурентоспособности*

Таким образом, в результате решения данной задачи было установлено, что студенты с более высоким уровнем конкурентоспособности обладают более высокой выраженностью личностных показателей конфликтологической компетентности, а также более ориентированы на решение в процессе взаимодействия, но хуже разбираются в негативных эффектах конфликтов.

### Резюме

Диагностика показателей конфликтологической компетентности у студентов, осваивающих «помогающие» профессии, показала:

1. Представления о конфликте сформированы только у 1/3 студентов. Лучше всего студенты разбираются в агрессивных проявлениях и негативных эмоциональных состояниях, которые могут возникнуть в ситуации конфликта, а также лучше понимают энергетический фон конфликта (результативность активности, усилий участников).

2. Большинство студентов обладают достаточным уровнем выраженности личностной зрелости, адаптационных характеристик личности, но существуют обучающиеся имеющие проблемы в сфере волевого самоконтроля.

3. У большинства студентов показатели, входящие в операциональный компонент конфликтологической компетентности, сформированы недостаточно.

4. Первичная структура конфликтологической компетентности студентов, осваивающих «помогающие» профессии, включает в себя следующие показатели: адаптивные, личностные, операциональные, волевые, отказ от агрессии, функциональные, деятельностные, когнитивные. Вторичная структура конфликтологической компетентности студентов, осваивающих «помогающие» профессии, включает в себя четыре компонента: адаптивно-операциональный, когнитивный, функционально-деятельностный, личностно-регуляционный.

5. Адаптивно-операциональный компонент включает в себя личностные особенности, обеспечивающие адаптацию к ситуации конфликта, а также умения, которые лежат в основе поведения, способствующего конструктивному разрешению конфликта. Когнитивный компонент включает в себя когнитивные способности и процессы, которые отвечают за планирование своих действий и прогнозирование конфликтной ситуации, а также способствуют осознанию субъективной значимости происходящего. Функционально-деятельностный компонент отвечает за активность и субъективное самочувствие личности в процессе конфликтной ситуации. Личностно-регуляционный компонент включает в себя процессы саморегуляции и самооэффективности в конфликте. Данные компоненты имеют равное значение для успешности поведения в конфликте, поэтому формирование конфликтологической компетентности должно затрагивать все выделенные аспекты.

6. Студенты с более высоким уровнем конкурентоспособности обладают более высокой выраженностью личностных показателей конфликтологической компетентности, а также более ориентированы на решение в процессе взаимодействия, но хуже разбираются в негативных эффектах конфликтов.

## Глава 3. Результаты выявления социально-психологических факторов формирования конфликтологической компетентности у молодежи

### 3.1. Результаты экспертного опроса по выявлению социально-психологических факторов формирования конфликтологической компетентности у студентов

Следующая задача данного исследования состояла в выделении социально-психологических факторов формирования конфликтологической компетентности у студентов, осваивающих «помогающие» профессии.

Для решения данной задачи был использован метод экспертного опроса. Экспертами выступили 13 кандидатов психологических наук и 2 доктора психологических наук со стажем работы от 10 до 25 лет.

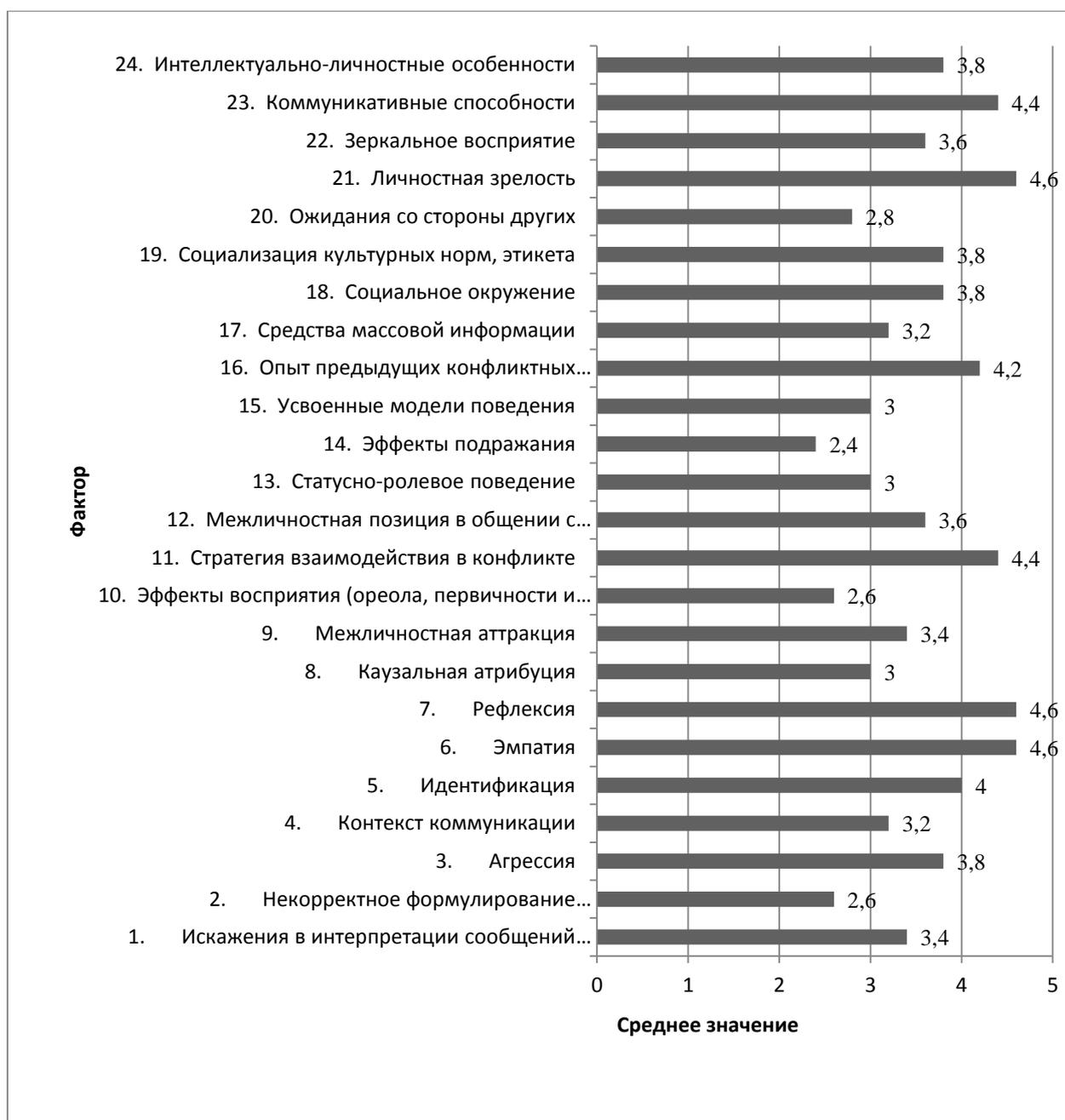
На первом этапе проведения экспертного опроса его участникам необходимо было составить список факторов, которые, по их мнению, способствуют формированию конфликтологической компетентности. По результатам обобщения полученных данных были выделены 24 фактора:

1. Искажения в интерпретации сообщений оппонента
2. Некорректное формулирование собственных сообщений
3. Агрессия
4. Контекст коммуникации
5. Идентификация
6. Эмпатия
7. Рефлексия
8. Каузальная атрибуция
9. Межличностная аттракция
10. Эффекты восприятия (ореола, первичности и т.д.)
11. Стратегия взаимодействия в конфликте
12. Межличностная позиция в общении с оппонентом
13. Статусно-ролевое поведение
14. Эффекты подражания
15. Усвоенные модели поведения
16. Опыт предыдущих конфликтных взаимодействий
17. Средства массовой информации
18. Социальное окружение
19. Социализация культурных норм, этикета
20. Ожидания со стороны других
21. Личностная зрелость
22. Зеркальное восприятие
23. Коммуникативные способности
24. Интеллектуально-личностные особенности

На втором этапе опроса экспертам предлагалось оценить по 5-бальной шкале, насколько выделенные факторы способствуют формированию конфликтологической компетентности у молодежи.

Также помимо экспертного опроса проводилось и анкетирование среди студентов Псковского государственного университета (n=202). Студентам предлагался тот же список из 24 факторов, из которых они должны были выбрать 5, которые, по их мнению, более всего способствуют формированию конфликтологической компетентности. В результате были отобраны факторы, которые указывались студентами наиболее часто:

- личностная зрелость;
- эмпатия;
- стратегия взаимодействия в конфликте.



*Рис. 14. Значимость социально-психологических факторов для формирования конфликтологической компетентности (по результатам экспертного опроса)*

Таким образом, для выявления социально-психологических факторов и их значимости для формирования конфликтологической компетентности у студентов использовался метод экспертного опроса и анкетирование.

При обработке результатов второго этапа экспертного опроса подсчитывался средний балл по каждому фактору (рисунок 14).

В результате были отобраны 3 фактора, которые получили наибольший балл (4,6): эмпатия, рефлексия и личностная зрелость. Именно данные социально-психологические факторы, по мнению экспертов, являются наиболее значимыми для формирования конфликтологической компетентности.

Эмпатия отражает способность сопереживать оппоненту и понимать его состояние. Рефлексия способствует осуществлению внутреннего самоанализа в процессе конфликта и по

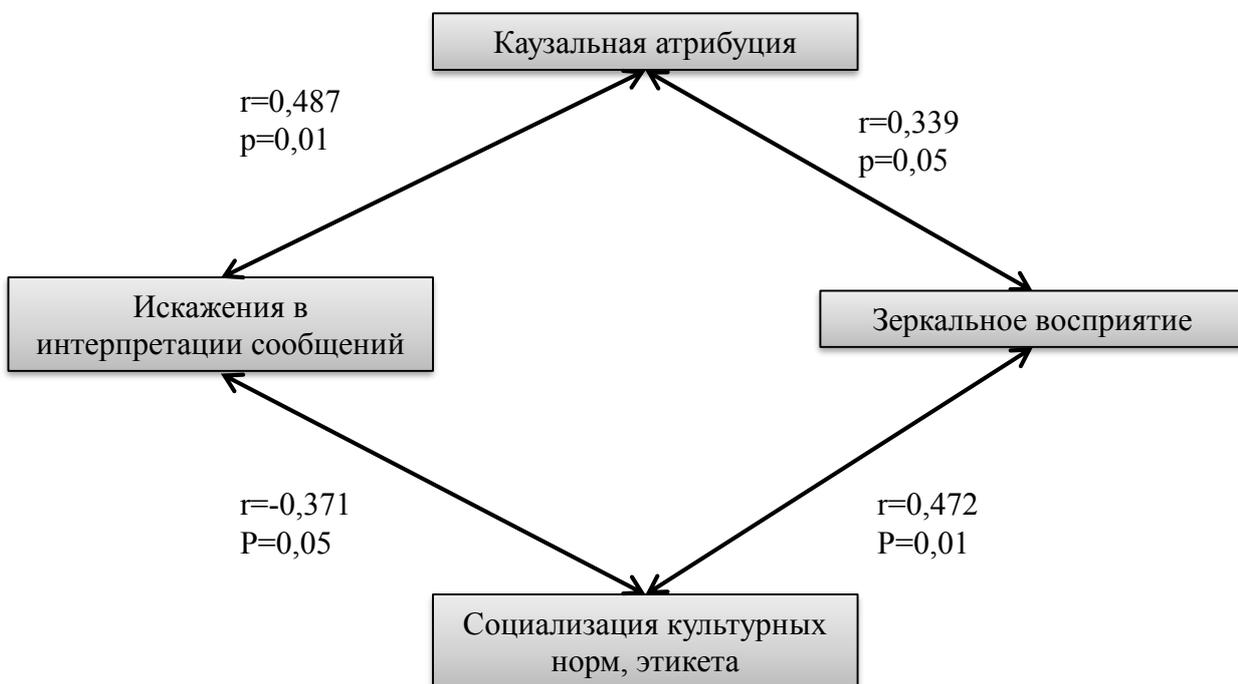
его завершению. Личностная зрелость способствует осознанному и ответственному поведению в процессе конфликта.

Для более глубокого анализа полученных данных был применен корреляционный анализ с использованием критерия Спирмена, который позволил выделить четыре группы факторов:

- социально-когнитивные;
- социально-коммуникативные;
- социально-личностные;
- социально-поведенческие.

К социально-когнитивным факторам формирования конфликтологической компетентности относятся (рисунок 15): искажения в интерпретации сообщений оппонента, каузальная атрибуция, социализация культурных норм, этикета, зеркальное восприятие.

К данным факторам относятся показатели, связанные с когнитивными процессами конфликта: поиском причин, интерпретацией происходящего, представлениями о конфликте и оппоненте, усвоенными социальными и культурными нормами.



*Рис.15. Социально-когнитивные факторы формирования конфликтологической компетентности*

Вторую группу факторов формирования конфликтологической компетентности составляют социально-коммуникативные факторы. К ним относятся следующие показатели (рисунок 16): ожидания со стороны других, социальное окружение, коммуникативные способности, контекст коммуникации, средства массовой информации, межличностная аттракция, межличностная позиция в общении с оппонентом, идентификация.

Данные факторы отражают социально-психологические процессы, происходящие в процессе конфликта как коммуникации. При этом наибольшее число взаимосвязей имеют такие факторы, как ожидания со стороны других и коммуникативные способности, поэтому данные факторы можно считать наиболее значимыми в данной группе.

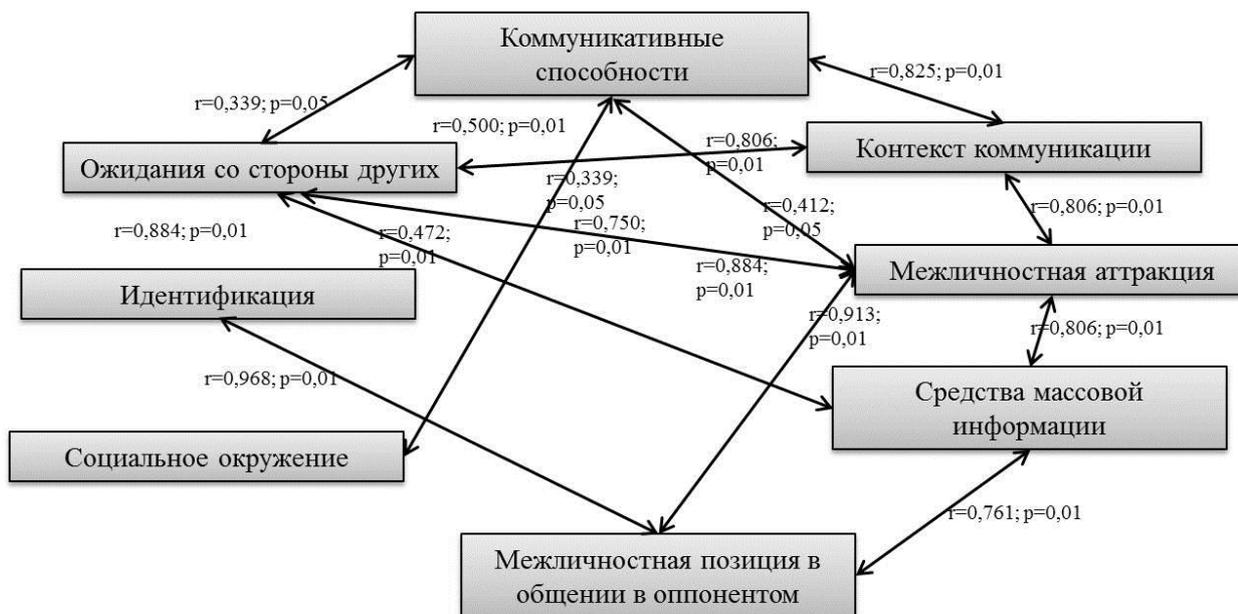


Рис.16. Социально-коммуникативные факторы формирования конфликтологической компетентности

К социально-личностным факторам формирования конфликтологической компетентности относятся (рисунок 17): интеллектуально-личностные особенности, рефлексия, эмпатия, личностная зрелость, агрессия, эффекты восприятия.

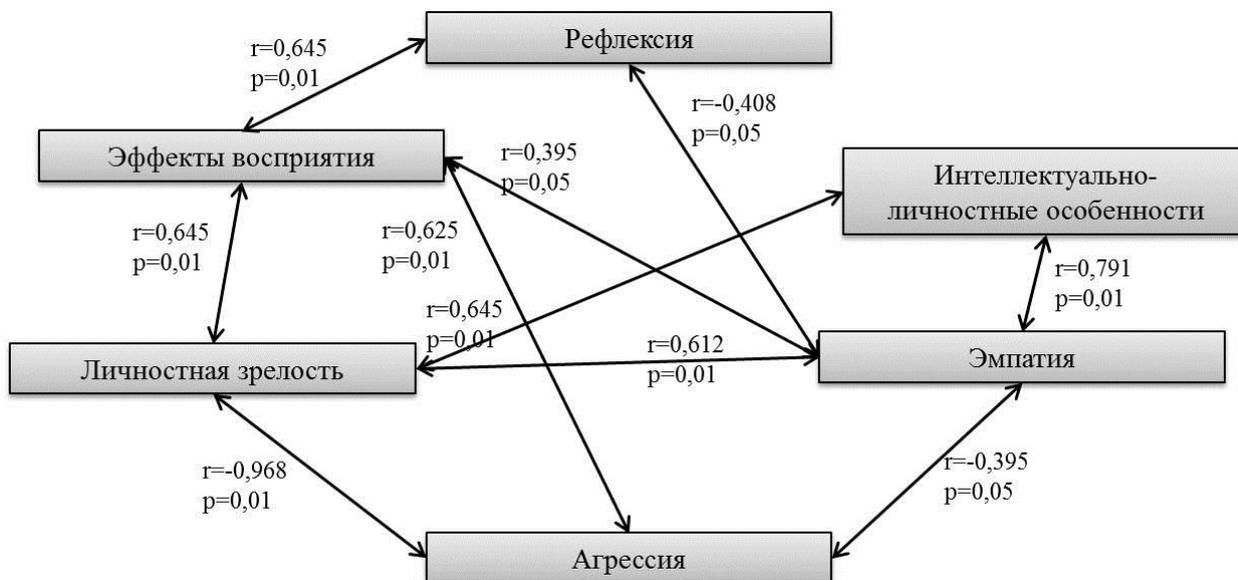


Рис.17. Социально-личностные факторы формирования конфликтологической компетентности

Данные факторы включают в себя личностные особенности и умения, которые, так или иначе, проявляют себя в ситуации конфликта и оказывают воздействие на его протекание и исход. При этом больше всего взаимосвязей имеют такие показатели, как эффекты восприятия и личностная зрелость.

К социально-поведенческим факторам формирования конфликтологической компетентности относятся (рисунок 18): усвоенные модели поведения, некорректное

формулирование собственных сообщений, статусно-ролевое поведение, опыт предыдущих конфликтных взаимодействий, эффекты подражания, стратегия взаимодействия в конфликте.

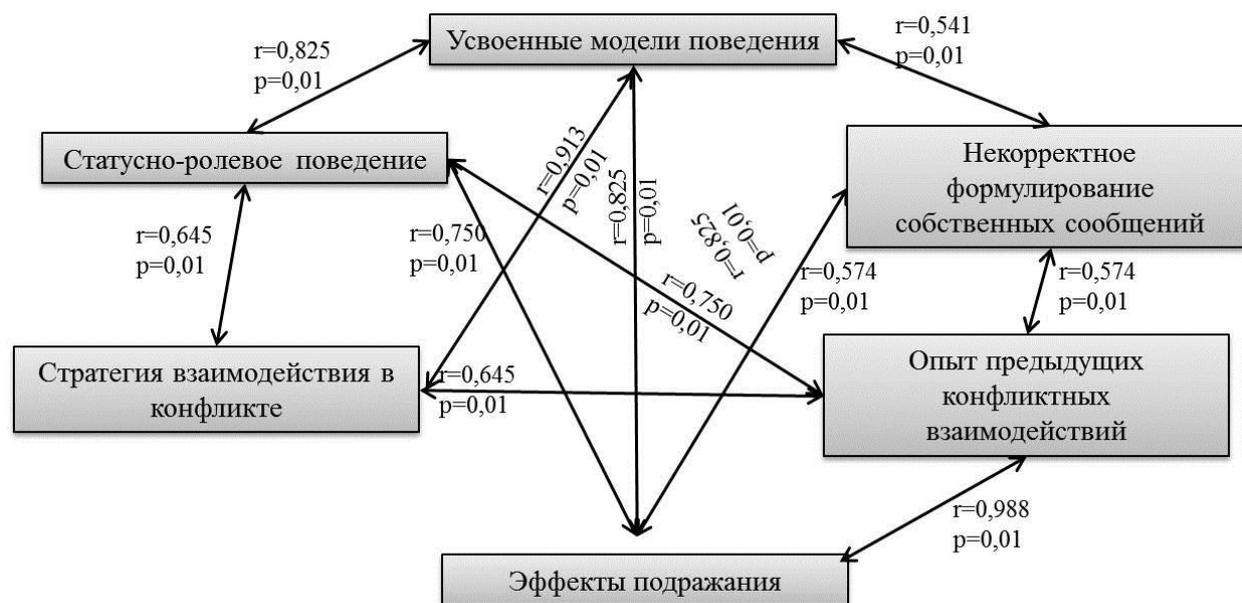


Рис.18. Социально-поведенческие факторы формирования конфликтологической компетентности

Данные факторы отражают реальные поведенческие проявления субъекта в ситуации конфликта. Более всего взаимосвязей имеет такой показатель, как усвоенные модели поведения в конфликте. Данный фактор является наиболее значимым в данной группе.

Таким образом, в результате экспертного опроса были выделены социально-когнитивные, социально-коммуникативные, социально-личностные и социально-поведенческие факторы формирования конфликтологической компетентности. При этом наиболее значимые, по мнению факторы, эмпатия, рефлексия и личностная зрелость относятся к социально-личностным факторам. Поэтому именно на данную группу факторов необходимо делать упор при проведении развивающих психолого-педагогических программ.

Уточнение и дополнение полученных данных проводилось с помощью анкетирования студентов. Респондентами стали обучающиеся 2-3 курсов Псковского государственного университета ( $n=202$ ) следующих направлений подготовки: «Психология», «Специальное дефектологическое образование», «Социальная работа», «Педагогическое образование» различных профилей.

Установлено, что чаще всего в качестве факторов, способствующих формированию конфликтологической компетентности, студенты выбрали:

- личностную зрелость (выбрали 76% опрошенных респондентов);
- эмпатию (62%);
- стратегию поведения в конфликте (48%);
- коммуникативные способности (42%);
- межличностную позицию в общении с оппонентом (36%).

По факторам личностной зрелости и эмпатии мнение студентов совпало с мнением экспертов. Остальные факторы были выбраны студентами, скорее всего, потому, что они находят свое отражение в реальных конфликтных проявлениях, поэтому являются более очевидными. Отметим, что значимость данных факторов оценивалась достаточно высоко и экспертами.

Таким образом, в результате проведенного исследования были выявлены социально-психологические факторы, способствующие формированию конфликтологической

компетентности, при этом наиболее значимыми из них являются личностная зрелость, эмпатия, рефлексия и стратегия поведения в конфликте.

### 3.2. Разработка и апробация программы по формированию конфликтологической компетентности у студентов

Следующая задача данного исследования состояла в разработке и апробации психолого-педагогической программы по формированию конфликтологической компетентности, основанной на использовании ресурсного потенциала социально-психологических факторов.

Для реализации данной задачи был использован метод формирующего эксперимента.

Можно выделить следующие этапы в его проведении:

1. Разработка развивающей психолого-педагогической программы;
2. Выделение критериев оценки эффективности данной программы;
3. Формирование экспериментальной и контрольной выборок.
4. Проведение формирующего эксперимента – апробация программы.
5. Проверка эффективности психолого-педагогической программы.

Рассмотрим каждый этап подробнее.

Этап 1. Разработка развивающей психолого-педагогической программы по формированию конфликтологической компетентности у студентов, осваивающих «помогающие» профессии, основанной на использовании ресурсного потенциала социально-психологических факторов.

Объем разработанной программы составил 72 часа, из них 36 часов аудиторной работы и 36 часов – самостоятельной работы.

При разработке программы и подборе конкретных упражнений был использован ресурсный потенциал выявленных с помощью данного исследования ключевых социально-психологических факторов:

- личностной зрелости;
- эмпатии;
- рефлексии;
- стратегии поведения в конфликте.

При этом занятия были составлены таким образом, что на каждом отдельном занятии использовался ресурсный потенциал только одного из факторов. Это позволило выявить эффективность данного потенциала в процессе формирования конфликтологической компетентности у студентов применительно к каждому фактору.

Программа включала в себя пять модулей:

Модуль 1. Теоретический (6 аудиторных часов, 10 часов самостоятельной работы). Включал в себя необходимую теоретическую подготовку, цель которой состояла в формировании представлений и знаний о конфликтах, их причинах, а также особенностях функционирования личности в конфликтной ситуации.

Модуль 2. Эмпатия в конфликте (6 аудиторных часов, 4 часа самостоятельной работы). Включал в себя практические упражнения, направленные на активизацию ресурсного потенциала эмпатии как социально-психологического фактора формирования конфликтологической компетентности у студентов. В центре внимания стояло осознание не только своих переживаний в процессе конфликта, но и определение и понимание состояния оппонента.

Модуль 3. Рефлексия в конфликте (8 аудиторных часов, 10 часов самостоятельной работы). Включал практические упражнения, направленные на активизацию рефлексии. Цель – анализ собственного конфликтного опыта, извлечение из него уроков и выводов.

Модуль 4. Личностная зрелость и конфликт (10 аудиторных часов, 10 часов самостоятельной работы). Цель модуля – активизация ресурсного потенциала личностной

зрелости и ее отдельных свойств в процессе формирования конфликтологической компетентности. Прорабатывались вопросы осознанности конфликтного поведения, ответственности в конфликте, конфликта как движущей силы саморазвития, процессов планирования в конфликте, вопросы самопринятия и принятия оппонента.

Модуль 5. Стратегия поведения в конфликте (4 аудиторных часа, 2 часа самостоятельной работы). Цель – осознание и изменение собственной стратегии поведения в конфликте.

Подведение итогов – 2 аудиторных часа.

При проведении занятий использовались методы интерактивного обучения: психологический тренинг по типу психогимнастики, арт-методы, когнитивные методы, игровые методы.

Этап 2. Выделение критериев оценки эффективности психолого-педагогической программы, направленной на формирование конфликтологической компетентности у студентов.

Были выделены следующие критерии:

1. Динамика уровня сформированности конфликтологической компетентности у студентов до и после эксперимента. При этом для диагностики данного психологического образования была разработана экспресс-методика (текст методики приведен в таблице 3).

Таблица 3.

**Текст экспресс-методики по выявлению конфликтологической компетентности**

1	Я могу изменить свою позицию в конфликте, если аргументы оппонента кажутся мне убедительными	3 2 1 0 1 2 3	Я полностью убежден в своей правоте и аргументы оппонента не могут изменить мою позицию
2	В конфликтной ситуации я стараюсь сохранять спокойствие	3 2 1 0 1 2 3	В конфликтной ситуации я нахожусь под влиянием возникших эмоций и чувств
3	В процессе конфликта я активно пытаюсь разобраться в сложившейся ситуации	3 2 1 0 1 2 3	В конфликте чувствую свою беспомощность и пускаю все на самотек
4	В процессе конфликта я тщательно контролирую все, что я говорю и делаю	3 2 1 0 1 2 3	В конфликте мне трудно контролировать все, что я говорю и делаю
5	Конфликт дает возможность увидеть свои недостатки и определить пути их совершенствования	3 2 1 0 1 2 3	В ситуации конфликта моя самооценка и стремление к саморазвитию падает
6	Я принимаю ответственность за свои слова и поведение, которые привели к конфликту	3 2 1 0 1 2 3	В большинстве случаев, конфликты в моей жизни происходят по вине оппонента
7	В ситуации конфликта для меня важно решить возникшую проблему	3 2 1 0 1 2 3	Конфликт лишь затрудняет решение возникшей проблемы
8	Во время конфликта я всегда уже заранее предвижу его последствия	3 2 1 0 1 2 3	Во время конфликта не думаю о его последствиях
9	Во время конфликта я чувствую прилив сил и энергии	3 2 1 0 1 2 3	Конфликт вызывает у меня упадок сил и апатию

10	Конфликт – это шаг вперед в моих взаимоотношениях с оппонентом	3 2 1 0 1 2 3	Конфликт – это шаг назад в моих взаимоотношениях с оппонентом
11	После конфликта я тщательно анализирую то, что произошло	3 2 1 0 1 2 3	Считаю, что даже мысленно не стоит возвращаться к таким неприятным моментам
12	В процессе конфликта стараюсь говорить о том, что я чувствую	3 2 1 0 1 2 3	Считаю, что рассказывать оппоненту о своих чувствах, это показывать свою слабость
13	Даже в ситуации конфликта я сохраняю доброжелательное отношение к оппоненту	3 2 1 0 1 2 3	Во время конфликта чувствую раздражение по отношению к оппоненту
14	Во время конфликта я открыто высказываю свою позицию	3 2 1 0 1 2 3	Считаю, что излишняя прямота и открытость – это лишь дополнительный козырь в колоду оппонента
15	Я готов принять свой проигрыш в конфликте	3 2 1 0 1 2 3	Я перестану уважать себя, если не смогу отстоять свою позицию и проиграю в конфликте
16	В процессе конфликта я стараюсь задавать уточняющие вопросы, чтобы лучше и точнее прояснить позицию оппонента	3 2 1 0 1 2 3	В конфликте я не задаю много вопросов оппоненту, так как мне и так понятна его позиция

Методика построена по методу семантического дифференциала.

Для апробации методики использовались следующие психометрические процедуры:

А). Определение надежности методики с помощью критерия Альфа-Кронбаха. Подсчет значения критерия проводилось по данным, полученным по каждому вопросу, совместно с интегральным (суммарным) показателем. В результате получилось значение критерия равное 0,717.

Б). Надежность эквивалентных половин теста. Подсчитывались корреляции между средними арифметическими по четным и нечетным вопросам. Коэффициент корреляции равен 0,600 при уровне значимости 0,000.

В). Определение внутренней структуры теста с помощью факторного анализа (описал 63,5% дисперсии).

В результате выделилось пять факторов:

1ф. «Ориентация на поиск ресурсов саморазвития в решении проблемы» (описал 16,7% дисперсии). Факторы включает утверждения №5 (0,806), №7 (0,784), №11 (0,648), №10 (0,380).

2ф. «Саморегуляция и самоконтроль в конфликте» (12,4% дисперсии), включает вопросы №2 (0,808), №6 (0,585), №13 (0,524), №4 (0,526).

3ф. «Ориентация на исследование и решение проблемы» (12% дисперсии), включает вопросы №16 (0,764), №15 (0,670), №3 (0,365).

4ф. «Прогнозирование в конфликте» (11,7% дисперсии), включает вопросы №8 (0,738), №14 (-0,666), №1 (-0,439).

5ф. «Мобилизация в конфликте» (10,5% дисперсии), включает вопросы №12 (-0,568), №9 (0,558).

Г). Проверялось наличие взаимосвязей с Опросником К. Томаса «Стиль поведения в конфликте». Выявленные взаимосвязи приведены в таблице 4.

Данные взаимосвязи можно описать следующим образом:

- субъект, ориентированный на соперничество в конфликте, будет испытывать трудности саморегуляции и самоконтроля, а также будет демонстрировать более высокую степень мобилизации;

Таблица 4.

**Взаимосвязи между показателями конфликтологической компетентности и стилями поведения в конфликте**

	Саморегуляция и самоконтроль в конфликте	Ориентация на исследование и решение проблемы	Мобилизация в конфликте
Соперничество	$r=-0.307$ $p=0.032$		$r=0.333$ $p=0.019$
Компромисс		$r=-0.309$ $p=0.031$	
Приспособление	$r=0.327$ $p=0.022$		$r=-0.415$ $p=0.003$

- субъект, ориентированный на компромисс в конфликте, будет ориентирован на исследование проблемы с целью ее решения;

- субъект, ориентированный на приспособление в конфликте, будет демонстрировать более высокий уровень саморегуляции и самоконтроля в конфликте и меньший уровень мобилизации.

Таким образом, данная методика показала свою надежность и валидность, поэтому была использована для первичной и повторной диагностики в рамках формирующего эксперимента.

2. Диагностика выраженности личностной зрелости, рефлексивности, эмпатии и предпочитаемой стратегии поведения в конфликте до и после эксперимента. В связи с тем, что в ходе эксперимента используется ресурсный потенциал данных факторов, было принято решение установить уровень их выраженности у испытуемых. Для этого были использованы следующие методики:

- Шкала диагностики личностной зрелости (Ковалевская Е.В.);
- Тест «Стиль поведения в конфликте» К. Томаса;
- Методика диагностики рефлексивности А.В. Карпова;
- Методика диагностики эмпатии В.В. Бойко.

3. Для определения эффективности ресурсного потенциала социально-психологических факторов использовалась самооценка динамики ключевых компонентов конфликтологической компетентности вначале и в конце каждого модуля (со второго по пятый).

Для диагностики данных показателей использовалась модификация методики Дембо-Рубинштейн. Модификация касалась оцениваемых показателей. Предлагалось оценить выраженность следующих показателей конфликтологической компетентности:

- умения самоконтроля в конфликте;
- планирование и прогнозирование в конфликте;
- адаптация в конфликте;
- функциональное состояние в конфликте;
- эффективность поведения в конфликте.

Для удобства обработки результатов шкалы, на которых студенты должны были отмечать свой уровень, составляли в длину 10 см. Формализация производилась с помощью обычной линейки.

Методика проводилась в начале и в конце каждого модуля.

Таким образом, в качестве критериев эффективности программы выступают:

- динамика общего уровня конфликтологической компетентности до и после эксперимента;

- самооценка динамики ключевых компонентов конфликтологической компетентности на занятии.

Этап 3. Формирование экспериментальной и контрольной выборок.

Формирование экспериментальной выборки проводилось с помощью кластерного анализа, проведенного на общем массиве данных. В результате выделилось три группы испытуемых (таблица 5).

Таблица 5.

**Результаты кластерного анализа при формировании экспериментальной группы**

Компонент конфликтологической компетентности	Уровень выраженности		
	Группа 1 (30% от выборки)	Группа 2 (23% от выборки)	Группа 3 (47% от выборки)
Адаптивно-операциональный	Высокий (1,01)	Ниже среднего (-0,94)	Средний (-0,18)
Когнитивный	Выше среднего (0,53)	Выше среднего (0,51)	Ниже среднего (-0,58)
Функционально-деятельностный	Средний (-0,28)	Ниже среднего (-0,76)	Выше среднего (0,55)
Личностно-регуляционный	Средний (0,06)	Средний (0,12)	Средний (-0,10)

В группе 1 все компоненты развиты в достаточной мере (на среднем и выше среднего уровне). Студенты, вошедшие в группу 3, демонстрировали уровень ниже среднего сформированности когнитивного компонента. Но, так как когнитивный компонент включает в себя знания и представления о конфликте, освоение которых можно осуществить самостоятельно, то внимание было уделено второй группе, где уровень ниже среднего наблюдался по двум компонентам конфликтологической компетентности – адаптивно-операциональному и функционально-деятельностному. Данные компоненты затрагивают уже личностные подструктуры, поэтому для их формирования необходимо проводить специальные психолого-педагогические мероприятия. Таким образом, студенты, вошедшие в группу 2, составили экспериментальную выборку, численностью 40 человек (7 обучающихся направления «Психология»; 12 человек – Педагогическое образование профиль «Математика-информатика»; 8 человек – Педагогическое образование, профиль «Биология-химия»; 13 человек – Педагогическое образование, профиль «Русский язык и литература»).

Отбор контрольной группы проводился следующим образом. Было проведено тестирование студентов параллельных групп с помощью Экспресс-методики по выявлению конфликтологической компетентности, разработанной в рамках данного исследования. Затем из числа студентов, набравших более низкие баллы, методом случайных чисел было отобрано эквивалентное число обучающихся: 7 человек направления «Психология служебной деятельности», 12 человек – Педагогическое образование, профиль «Математика», 8 человек – Педагогическое образование, Профиль «Биология», 13 человек – Педагогическое образование, профиль «Иностранный язык». Отметим, что студенты эквивалентных групп обучаются приблизительно в одинаковых условиях, отличаются лишь дисциплины специализации. Все иные мероприятия, проходящие на факультетах, затрагивают обучающихся всех направлений подготовки.

Этап 4. Проведение формирующего эксперимента – апробация программы.

Формирующий эксперимент проводился по стандартному плану:

- первичный замер показателей конфликтологической компетентности, личностной зрелости, рефлексивности, эмпатии, стратегии поведения в конфликте у экспериментальной и контрольной группы; сравнение полученных данных;

- проведение психолого-педагогической программы с участниками экспериментальной группы;
- повторная отсроченная диагностика (через 1,5 месяца после завершения эксперимента) тех же показателей у студентов экспериментальной и контрольной группы; сравнение групп, а также результатов первого и второго замера.

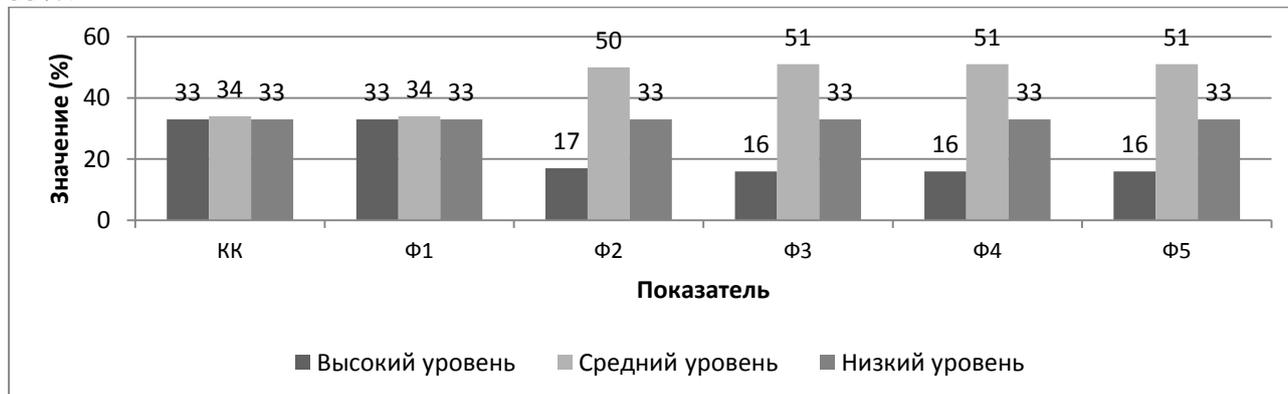
Программа проводилась на практических занятиях дисциплин психологического цикла со всеми студентами соответствующих учебных групп. Интенсивность занятий: 4 часа в неделю. Студенты не знали, что стали участниками эксперимента.

Этап 5. Проверка эффективности психолого-педагогической программы.

Проверка эффективности психолого-педагогической программы, направленной на формирование конфликтологической компетентности у студентов, осваивающих «помогающие» профессии, и основанной на активизации ресурсного потенциала социально-психологических факторов, проводилась в несколько этапов:

1. Результаты первого среза диагностики конфликтологической компетентности, личностной зрелости, эмпатии, рефлексивности и стратегий поведения в конфликте у обучающихся экспериментальной и контрольной группы.

По результатам диагностики показателей конфликтологической компетентности у обучающихся экспериментальной группы получено (рисунок 19), что ее высокий уровень выраженности демонстрируют 33% обучающихся, средний уровень – 34%, низкий уровень – 33%.



Условные обозначения: КК – конфликтологическая компетентность; Ф1 – ориентация на поиск ресурсов саморазвития в решении проблемы; Ф2 – саморегуляция и самоконтроль в конфликте; Ф3 – ориентация на исследование в решении проблемы; Ф4 – прогнозирование в конфликте; Ф5 – мобилизация в конфликте.

*Рис. 19. Результаты диагностики конфликтологической компетентности у студентов экспериментальной группы (первый замер)*

Но установлено, что 33% обучающихся имеют трудности с самоконтролем и саморегуляцией в конфликте, не ориентированы на исследование в решении проблемы, не могут прогнозировать и мобилизоваться в ситуации возникших противоречий. Это означает, что в конфликте они плохо контролируют свои эмоции и поведение, не могут прогнозировать развитие событий и последствия своих действий, теряются, чувствуют неуверенность и слабость, а также не могут воспринимать и анализировать получаемую от оппонента информацию.

Преобладающими стратегиями поведения в конфликте (рисунок 20) в экспериментальной группе являются компромисс (50% - высокий уровень), избегание (50% - высокий уровень) и приспособление (51% - высокий уровень). Это говорит о том, что студенты не готовы к открытой конфронтации и отстаиванию собственных интересов до конца, не могут добиться сотрудничества при решении возникших противоречий. Поэтому они стараются либо избежать конфликта, либо отказываются от части или вообще всех своих притязаний.

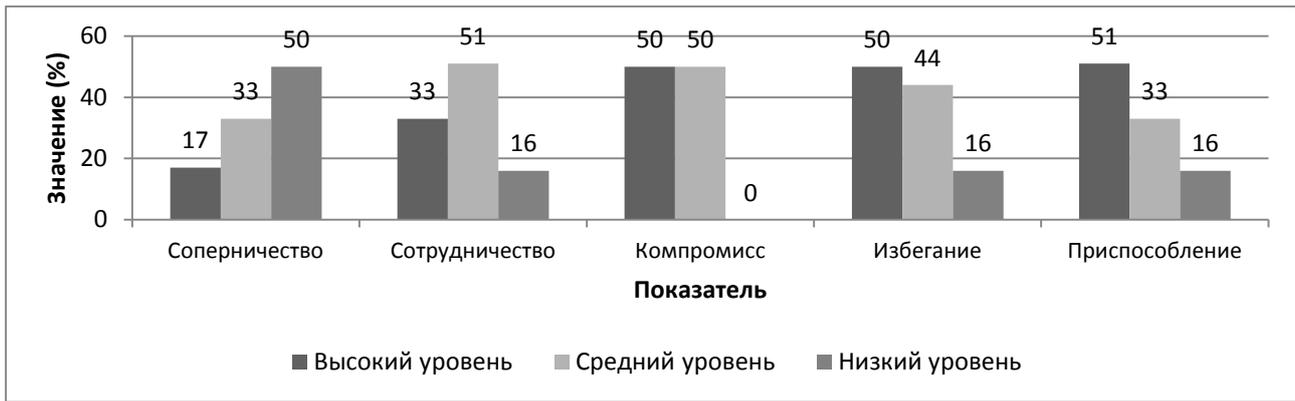


Рис.20. Результаты диагностики стратегий поведения в конфликте у студентов экспериментальной группы (первый замер)

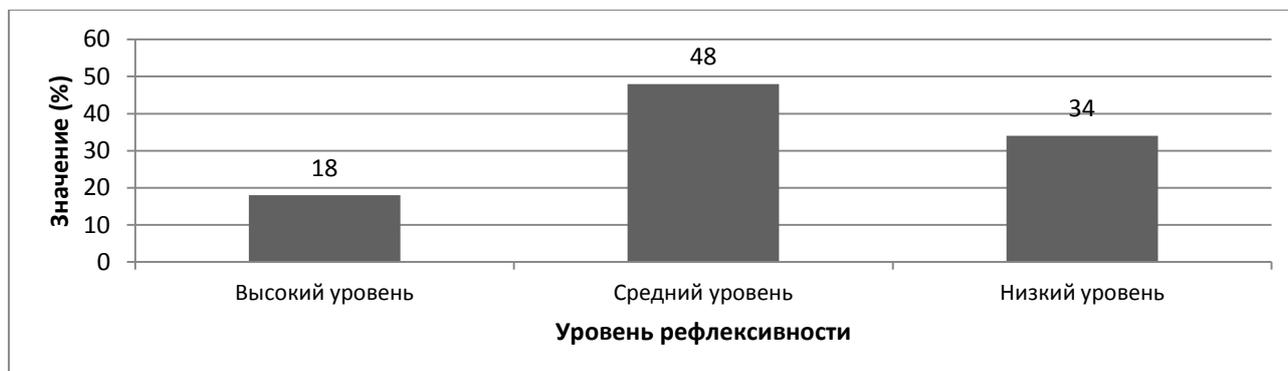
Большинство студентов характеризуются средним уровнем личностной зрелости (рисунок 22). При этом значительная часть обучающихся стремится к саморазвитию (26% - высокий уровень), понимает, что многое в их жизни зависит от них самих (26% - высокий уровень) и способна принять неудачу (26% - высокий уровень). Но 25% обучающихся ведут себя неэффективно в трудных жизненных ситуациях, предпочитают жить по имеющимся шаблонам, а также обладают сниженным социальным интересом.



Условные обозначения: ЛЗ – личностная зрелость, ТЖС – трудная жизненная ситуация.

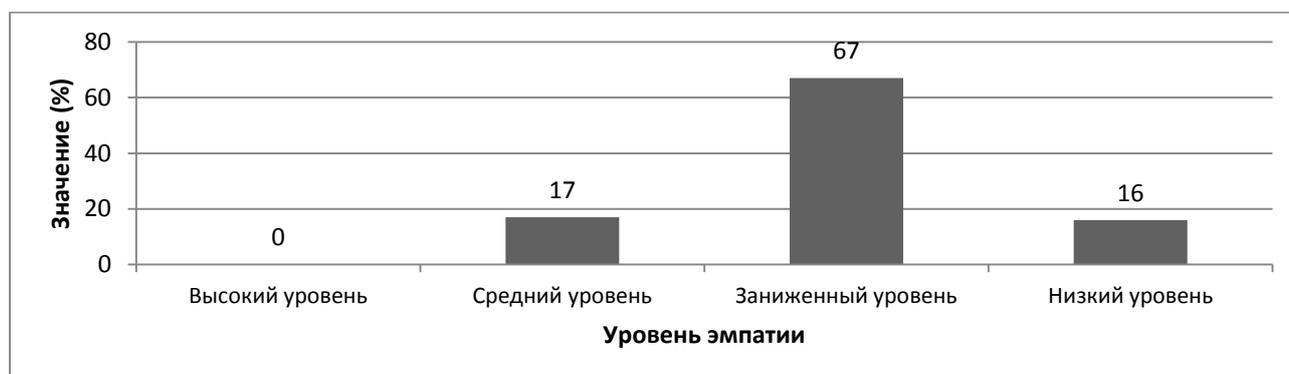
Рис.22. Результаты диагностики личностной зрелости и ее отдельных свойств у студентов экспериментальной группы (первый замер)

По показателю «рефлексивность» (рисунок 23) преобладает средний уровень выраженности (47%), при этом 34% студентов имеют низкий уровень. Это говорит о том, что значимое число обучающихся в недостаточной степени осознают важность внутреннего самоанализа и редко проводят его в полной мере.



*Рис.23. Результаты диагностики рефлексивности у студентов экспериментальной группы (первый замер)*

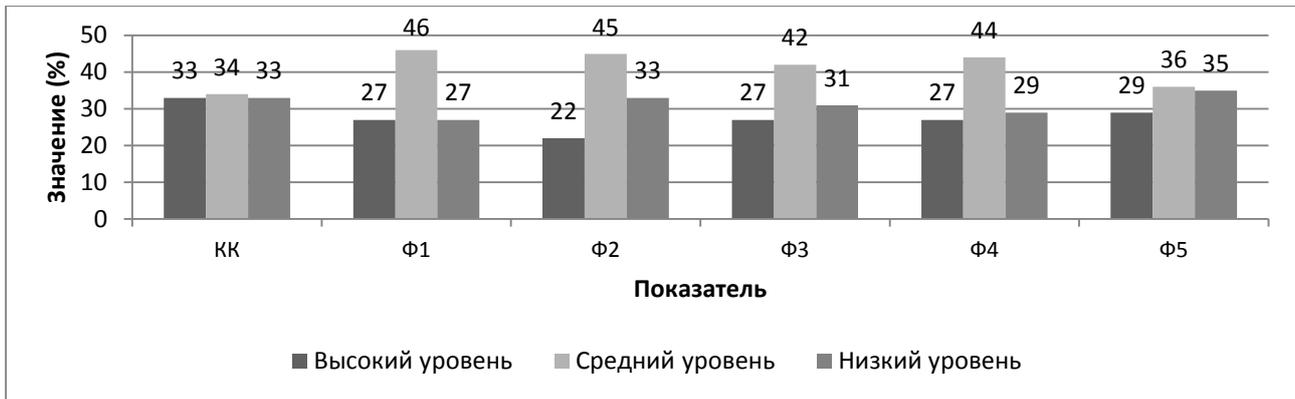
Что касается эмпатии, то большинство студентов демонстрируют заниженный уровень ее выраженности (рисунки 24). Это говорит о том, что эмпатия развита у них недостаточно, что создает трудности в понимании состояния оппонента, а также осложняет процессы сопереживания и сочувствия.



*Рис.24. Результаты диагностики общего уровня эмпатии у студентов экспериментальной группы (первый замер)*

Таким образом, в результате диагностики, проведенной перед экспериментом, было установлено, что студенты экспериментальной группы в своем большинстве имеют недостаточный уровень развития конфликтологической компетентности, что выражается в сниженном самоконтроле и саморегуляции, прогнозировании. Они не ориентированы на решение проблемы и не могут мобилизоваться в ситуации конфликта. В связи с этим, данные обучающиеся стараются либо избегать конфликта, либо ведут себя достаточно пассивно, отказываясь от имеющихся притязаний в пользу притязаний оппонента. Кроме того, у участников экспериментальной группы наблюдается сниженный уровень эмпатии, недостаточно развитая рефлексивность, а также личностная ригидность.

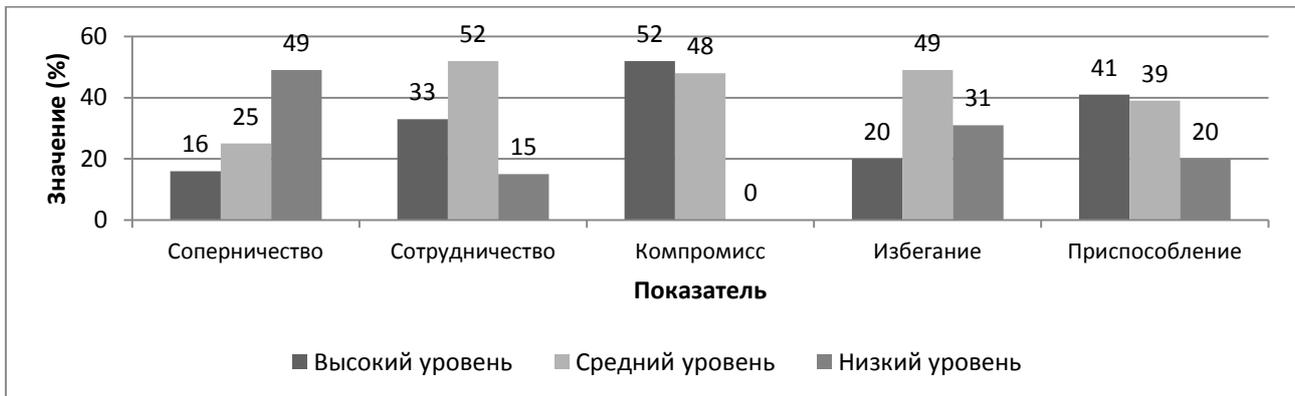
Также первичная диагностика была проведена и у студентов, вошедших в контрольную группу. В результате было получено, что высокий уровень выраженности конфликтологической компетентности имеют только 33% обучающихся, тогда как 33% демонстрируют ее низкий уровень (рисунок 25). При этом студенты имеют трудности с мобилизацией в конфликте (35% - низкий уровень), а также с саморегуляцией и самоконтролем в конфликтной ситуации (33% - низкий уровень).



Условные обозначения: КК – конфликтологическая компетентность; Ф1 – ориентация на поиск ресурсов саморазвития в решении проблемы; Ф2 – саморегуляция и самоконтроль в конфликте; Ф3 – ориентация на исследование в решении проблемы; Ф4 – прогнозирование в конфликте; Ф5 – мобилизация в конфликте.

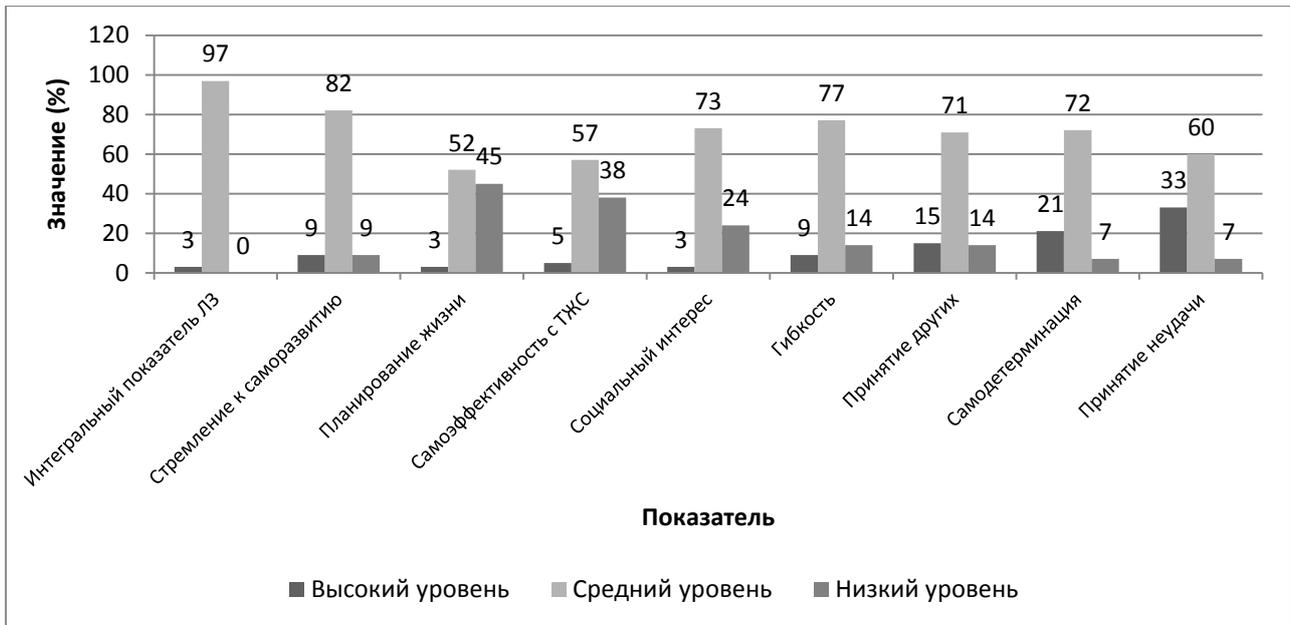
*Рис.25. Результаты диагностики конфликтологической компетентности у студентов контрольной группы (первый замер)*

Преобладающими стратегиями поведения в конфликте в данной группе являются компромисс (52% - высокий уровень) и приспособление (41% - высокий уровень) (рисунок 26). Это говорит о том, что только 16% обучающихся их контрольной группы готовы к борьбе и отстаиванию своих интересов в полной мере. Большая их часть все же склонна уступать оппоненту, отказываясь либо от части, либо от всех своих притязаний.



*Рис.26. Результаты диагностики стратегий поведения в конфликте у студентов контрольной группы (первый замер)*

Высокий уровень личностной зрелости демонстрируют только 3% обучающихся из контрольной группы (рисунок 27). При этом 45% студентов испытывают трудности при планировании собственной жизни, 14% - демонстрируют ригидность, 38% - обладает низкой самооэффективностью в трудной жизненной ситуации. Это говорит о том, что данные студенты не могут изменить свои убеждения, модели поведения, способы реагирования, если того требует ситуация. Это, в свою очередь, снижает их эффективность в трудных ситуациях, которые, как раз таки, часто требуют нового нестандартного подхода. К таким ситуациям можно отнести и конфликт, так как он часто возникает неожиданно, заставляя субъекта врасплох, а также связан с негативными межличностными проявлениями.



Условные обозначения: ЛЗ – личностная зрелость, ТЖС – трудная жизненная ситуация.

*Рис.27. Результаты диагностики личностной зрелости и ее отдельных свойств у студентов контрольной группы (первый замер)*

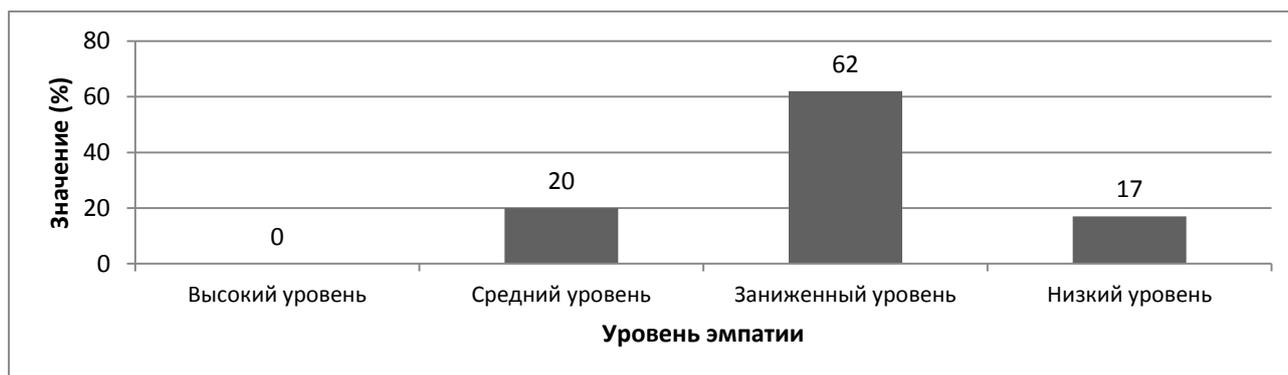
Рефлексивность у 49% обучающихся контрольной группы выражена в достаточной мере (рисунок 28), но внутренний анализ таких студентов не отличается глубиной и проработанностью. 29% не склонны к рефлексии, то говорит о том, что они не часто задумываются о своих действиях и их причинах.



*Рис.28. Результаты диагностики рефлексивности у студентов контрольной группы (первый замер)*

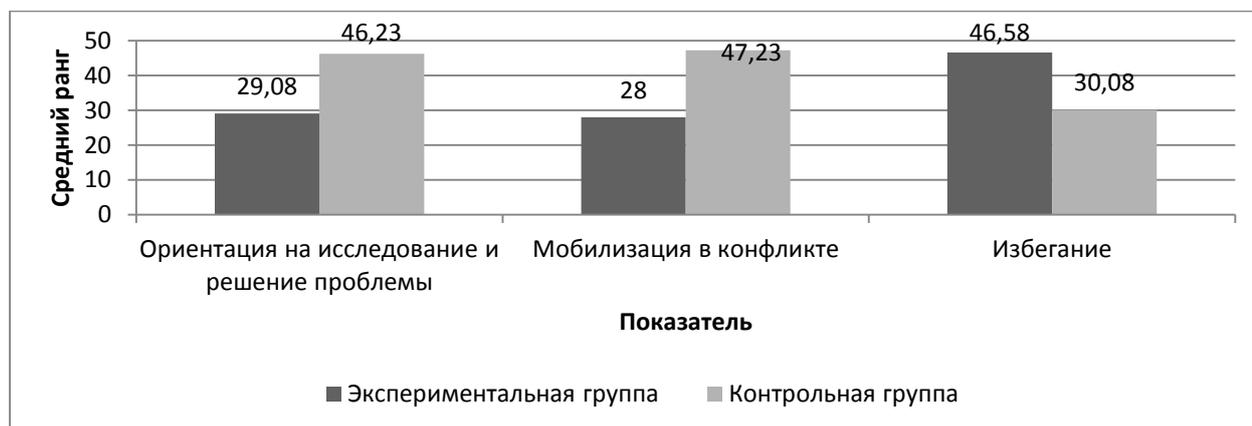
Уровень развития эмпатии у студентов из контрольной группы схож с уровнем развития эмпатии студентов из экспериментальной группы (рисунок 29). 62% обучающихся демонстрируют сниженный уровень ее выраженности, что говорит о том, что они испытывают трудности в процессе понимания и разделения переживаний другого человека через эмоциональное сопереживание.

Таким образом, студенты контрольной группы характеризуются также недостаточным уровнем выраженности конфликтологической компетентности, имеют трудности в процессах саморегуляции и самоконтроля в конфликтной ситуации, не могут эффективно мобилизоваться. При этом в процессе конфликта они склонны отказываться от части или всех своих притязаний в пользу притязаний оппонента.



*Рис.29. Результаты диагностики общего уровня эмпатии у студентов контрольной группы (первый замер)*

Сравнение результатов первичного замера уровня выраженности конфликтологической компетентности, личностной зрелости, рефлексивности, эмпатии и стратегии поведения в конфликте у студентов экспериментальной и контрольной группы дало следующие результаты (рисунок 19).



*Рис.19. Результаты сравнительного анализа данных первого замера в экспериментальной и контрольной группе*

При сравнении использовался критерий U Манна-Уитни. Выявлены значимые различия только по трем переменным:

- по показателю «ориентация на исследование и решение проблемы» ( $U=774$ ;  $p=0.001$ );
- по показателю «мобилизация в конфликте» ( $U=106$ ;  $p=0.000$ );
- по показателю «избегание как стиль поведения в конфликте» ( $U=393$ ;  $p=0.001$ ).

Все показатели выше выражены в контрольной группе. Это означает, что студенты из контрольной группы в отличие от студентов из экспериментальной группы чуть в большей степени стараются не избегать конфликтных ситуаций, а, наоборот, мобилизуются и стараются исследовать проблемы с целью ее решения.

По уровню личностной зрелости, эмпатии и рефлексивности между экспериментальной и контрольной группой различий не установлено.

Таким образом, значительных различий между группами не выявлено.

2. Сравнение результатов первичного и повторного замера уровня выраженности конфликтологической компетентности, личностной зрелости, рефлексивности, эмпатии и стратегии поведения в конфликте у студентов экспериментальной группы.

Для сравнения результатов первого и второго замера рефлексивности, эмпатии и стратегии поведения в конфликте у студентов экспериментальной группы был использован критерий Вилкоксона. В результате был выявлен значимый сдвиг по следующим показателям:

- «Конфликтологическая компетентность» ( $Z=2,099$ ;  $p=0.036$ );
- «Ориентация на исследование в решении проблемы» ( $Z=4,846$ ;  $p=0.000$ );
- «Прогнозирование в конфликте» ( $Z=3,453$ ;  $p=0.001$ );
- «Мобилизация в конфликте» ( $Z=4,038$ ;  $p=0.000$ );
- «Соперничество» ( $Z=4,038$ ;  $p=0.000$ );
- «Компромисс» ( $Z=2,733$ ;  $p=0.006$ );
- Приспособление ( $Z=-3,700$ ;  $p=0.000$ );
- «Личностная зрелость» ( $Z=4,808$ ;  $p=0.000$ );
- «Стремление к саморазвитию» ( $Z=4,846$ ;  $p=0.000$ );
- «Социальный интерес» ( $Z=4,846$ ;  $p=0.000$ );
- «Принятие других» ( $Z=5,552$ ;  $p=0.000$ );
- «Самодетерминация» ( $Z=4,846$ ;  $p=0.000$ ).

75% студентов, принявших участие в эксперименте, демонстрируют повышение уровня конфликтологической компетентности и таких ее показателей, как ориентация на исследование в решении проблемы и прогнозирование в конфликте. 50% обучающихся после программы стали лучше мобилизоваться в ситуации противоборства. Это означает, что данные студенты демонстрируют более сформированные умения предотвращать возникновение конфликта, а, если же все-таки он был неизбежен, то данные обучающиеся чувствуют себя более свободно, проявляют активность, стремятся разрешить проблему путем анализа ситуации, прислушиваясь к мнению и состоянию оппонента.

Среди стратегий поведения в конфликте на 50% больше обучающихся стали выбирать стратегию компромисса. Это говорит о том, что студенты ориентированы на разрешение конфликта хотя бы частично. При этом 50% студентов стали чаще выбирать стратегию соперничества, что говорит об их склонности отстаивать свои интересы, не бояться борьбы.

Стратегия приспособления стала менее распространенной. Ее стали выбирать на 50% меньше обучающихся. Это говорит о том, что для студентов стал важен хотя бы какой-нибудь исход конфликта, нежели застой в отношениях и решении возникшей проблемы.

Произошло повышение и по показателям личностной зрелости. У 75% участников эксперимента уровень личностной зрелости повысился. Это означает, что они стали более осознанно и ответственно подходить к происходящему в их жизни, лучше принимать себя и других. Кроме того, они начали осознавать свою роль в происходящем. По показателю самодетерминация на 75% более студентов стали видеть в качестве причины возникших конфликтов свои собственные действия. Также они стали лучше относиться к людям, повысился уровень их социального интереса (также у 75%). Это говорит о переходе на качественно новый уровень в отношениях с другими, о желании не только требовать и получать внимание со стороны других, но и самому быть внимательным к людям, совершать действия, направленные на пользу и заботу о них.

Все обучающиеся, принявшие участие в эксперименте, демонстрируют повышение уровня принятия других. Это означает, что они стали лучше понимать других людей, относятся более уважительно к их опыту, интересам, потребностям, чувствам.

По показателям рефлексии и эмпатии значимых сдвигов после эксперимента у студентов не выявлено.

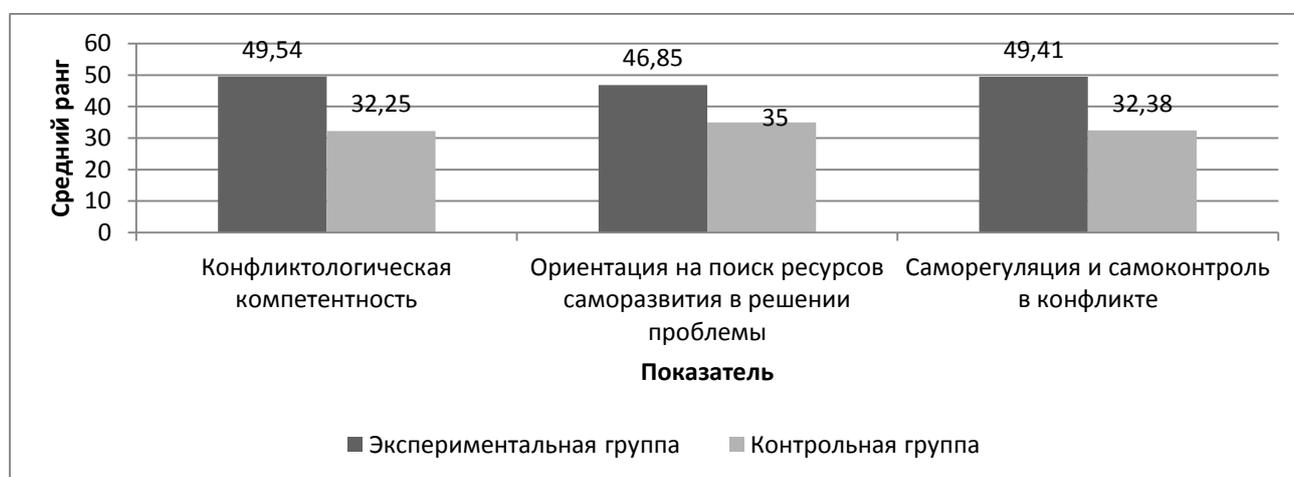
Таким образом, в результате участия в программе у студентов произошел положительный сдвиг в выраженности уровня конфликтологической компетентности и личностной зрелости. Они стали выбирать более конструктивные стратегии поведения в конфликтной ситуации, а также более тщательно анализировать то, что происходит.

3. Сравнение результатов повторного замера уровня выраженности конфликтологической компетентности, личностной зрелости, рефлексивности, эмпатии и стратегии поведения в конфликте у студентов экспериментальной и контрольной группы.

Сравнение результатов повторного замера уровня выраженности конфликтологической компетентности, личностной зрелости, рефлексивности, эмпатии и стратегии поведения в конфликте у студентов экспериментальной и контрольной группы проводилось с помощью критерия Манна-Уитни.

Результаты показывают, что между группами существуют значимые различия по показателям конфликтологической компетентности, стратегиям поведения в конфликте и личностной зрелости.

Получено, что студенты экспериментальной группы в отличие от студентов контрольной группы обладают более высоким уровнем конфликтологической компетентности в целом ( $U=1170$ ;  $p=0.001$ ), а также таких ее показателей, как «Ориентация на поиск ресурсов саморазвития в решении проблемы» ( $U=1060$ ;  $p=0.022$ ) и «Саморегуляция и самоконтроль в конфликте» ( $U=1165$ ;  $p=0.001$ ) (рисунок 20).

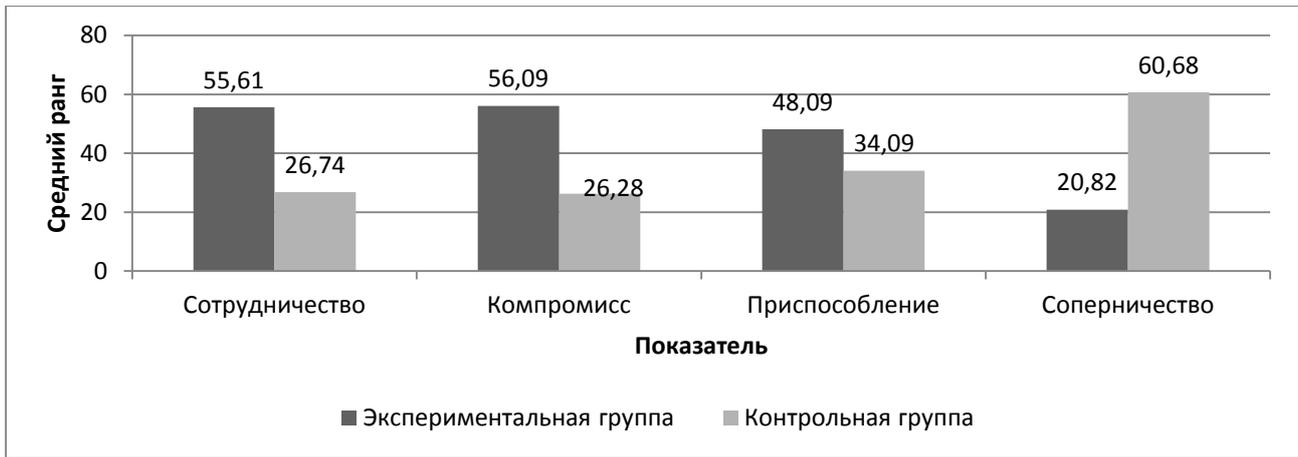


*Рис.20. Результаты сравнительного анализа уровня конфликтологической компетентности в экспериментальной и контрольной группе по результатам второго замера*

Это означает, что студенты, участвовавшие в эксперименте, спокойнее себя чувствуют в ситуации конфликта, а также рассматривают ситуацию противоречий как ресурс для саморазвития и развития взаимоотношений с оппонентом.

Также выявлены значимые различия по предпочитаемым стратегиям поведения в конфликте. Студенты из экспериментальной группы в отличие от студентов из контрольной группы более ориентированы на сотрудничество ( $U=235.5$ ;  $p=0.000$ ), компромисс ( $U=0.216.5$ ;  $p=0.000$ ) и приспособление ( $U=0.007$ ;  $p=0.007$ ) (рисунок 21). Тем самым в конфликте они более ориентированы на разрешение возникших противоречий при соблюдении интересов обеих сторон. Но, так как данные обучающиеся лучше прогнозируют ход и исход конфликта, то, если они видят, что в данный момент бороться бесполезно, они могут временно отказаться от своих интересов, чтобы затем вернуться к этой проблеме снова.

Что касается стратегии соперничества, то студенты из экспериментальной группы склонны к ней в значительно меньшей степени, чем студенты из контрольной группы ( $U=1627$ ;  $p=0.000$ ). Это подтверждает, что участники эксперимента подходят к интересам другого более уважительно.



*Рис.21. Результаты сравнительного анализа предпочитаемых стратегий поведения в конфликте у студентов экспериментальной и контрольной группы по результатам второго замера*

По показателям личностной зрелости различия между группами предстают следующим образом (рисунок 22).



*Рис.22. Результаты сравнительного анализа уровня выраженности показателей личностной зрелости у студентов экспериментальной и контрольной группы по результатам второго замера*

Студенты из экспериментальной группы в отличие от студентов из контрольной группы демонстрируют более высокий уровень выраженности планирования жизни ( $U=320$ ;  $p=0.000$ ) и самодетерминации ( $U=235.5$ ;  $p=0.000$ ). Это означает, что они подходят к жизни более осознанно и ответственно, понимают значимость времени жизни и целесообразности собственных действий и поведения. При этом студенты, участвовавшие в эксперименте, более отчетливо понимают свою роль в том, что происходит в их жизни, осознают, что именно их действия являются причиной тех или иных событий.

Таким образом, полученные данные доказывают эффективность программы, так как студенты – участники обладают более высоким уровнем конфликтологической компетентности, личностной зрелости, а также выбирают более конструктивные стратегии поведения в конфликте.

### 3.3. Результаты выявления ресурсного потенциала социально-психологических факторов в формировании конфликтологической компетентности у студентов

С целью выявления ресурсного потенциала личностной зрелости, эмпатии, рефлексивности и стратегии взаимодействия в конфликте как социально-психологических факторов формирования конфликтологической компетентности, программа была разделена на модули, каждый из которых активизировал какой-либо один фактор.

Для определения эффективности экспериментального воздействия участниками необходимо было в начале и в конце каждого модуля оценивать с помощью модифицированного варианта методики Дембо-Рубинштейн сформированность у себя следующих показателей конфликтологической компетентности:

- умения самоконтроля в конфликте;
- планирование и прогнозирование в конфликте;
- адаптация в конфликте;
- функциональное состояние в конфликте;
- эффективность поведения в конфликте.

После этого с помощью применения критерия Вилкоксона была выявлена динамика данных показателей.

1. Динамика показателей конфликтологической компетентности после проведения Модуля 2, в основе которого лежала активизация ресурсного потенциала эмпатии как социально-психологического фактора. В рамках данного модуля рассматривались вопросы сопереживания оппоненту в конфликте, понимания его эмоционального состояния.

Проведение сравнительного анализа с помощью критерия Вилкоксона позволило выявить в целом положительную динамику по всем рассматриваемым показателям конфликтологической компетентности:

- По показателю «умения самоконтроля в конфликте» ( $Z=5,552$ ;  $p=0.000$ ) повышение уровня выраженности произошло у всех участников экспериментальной группы. Это означает, что анализ состояния оппонента, понимание его переживаний и чувств, способствует и повышению уровня самоконтроля в конфликтной ситуации. Возможно, это связано с тем, что понимая состояние другого, субъект начинает лучше понимать, а, следовательно, и контролировать и свои собственные чувства

- По показателю «Планирование и прогнозирование в конфликте» ( $Z=4,864$ ;  $p=0.000$ ) повышение уровня выраженности произошло у 75% студентов. Возможно, это связано с тем, что, понимая состояние другого, субъект конфликта может прогнозировать направления дальнейшего развития взаимодействия.

- По показателю «Адаптация в конфликте» ( $Z=4,808$ ;  $p=0.000$ ) повышение уровня выраженности произошло у 75% студентов. Возможно, это связано с тем, что эмпатия помогает более адекватно отреагировать собственными чувствами, что, в свою очередь, способствует лучшей адаптации.

- По показателю «Функциональное состояние в конфликте» ( $Z=5,552$ ;  $p=0.000$ ) повышение уровня выраженности произошло у всех участников экспериментальной группы. Это означает, что процессы сопереживания и отражения чувств другого способствуют улучшению собственного состояния в конфликте. Возможно, это связано с тем, что активизации эмпатии субъект лучше понимает происходящее, а, следовательно, лучше контролирует свои чувства и остается более спокойным.

- По показателю «Эффективность поведения в конфликте» ( $Z=5,552$ ;  $p=0.000$ ) повышение уровня выраженности произошло также у всех студентов. Это говорит о том, что активизация эмпатии в конфликте, а, следовательно, понимание состояния партнера, позволяет субъекту избрать более конструктивную стратегию поведения в данной ситуации.

Таким образом, фактор эмпатии имеет высокий ресурсный потенциал при формировании конфликтологической компетентности, так как способствует повышению уровня всех ее компонентов:

1. Адаптивно-операционального: эмпатия является важным для успешного разрешения конфликтов и их предотвращения умением, так как через понимание чувств и состояния оппонента и сопереживание ему, субъект и сам лучше адаптируется в трудной ситуации.

2. Когнитивного: понимание чувств оппонента позволяет субъекту строить прогнозы о его дальнейших действиях, поэтому эмпатия способствует повышению уровня развития прогнозирования и планирования в конфликте.

3. Функционально-деятельностного: эмпатия как понимание состояния другого и сопереживание ему, ставит субъекта в более гуманистическую позицию по отношению к оппоненту и он старается выбрать наиболее конструктивные стратегии поведения в сложившейся ситуации. При этом ощущение того, что ситуация понятна, позволяет субъекту лучше функционировать и самому, оставаясь более спокойным и адаптивным.

4. Личностно-регуляционного: эмпатия позволяет субъекту не только лучше понимать состояние другого, но и лучше контролировать свои собственные переживания, чувства, мысли и поведение, поэтому эмпатия способствует повышению уровня самоконтроля в конфликтной ситуации.

2. Динамика показателей конфликтологической компетентности после проведения Модуля 3, в основе которого лежала активизация ресурсного потенциала рефлексии как социально-психологического фактора. В рамках данного модуля рассматривались вопросы внутреннего анализа ситуации, причин ее возникновения, собственного поведения, чувств и поведения, чувств оппонента.

Проведение сравнительного анализа с помощью критерия Вилкоксона позволило выявить следующие результаты относительно ресурсного потенциала фактора рефлексии в процессе формирования конфликтологической компетентности:

- По показателю «умения самоконтроля в конфликте» ( $Z=-1,972$ ;  $p=0.000$ ) повышение уровня выраженности произошло у 40% участников экспериментальной группы. Это говорит о том, что анализ и самоанализ происходящего в конфликте, а также своего поведения и чувств помогает таким студентам лучше контролировать себя. Но подобное позитивное воздействие фактора рефлексии выявлено не для всех студентов. У 40% обучающихся при активизации рефлексии, наоборот, произошло снижение самоконтроля. Возможно, это связано с тем, что анализируя ситуацию и свое поведение, студенты стали лучше осознавать свои ошибки и некорректные действия. Это вызвало у них сильные эмоции и переживания, что, в свою очередь, снизило показатель самоконтроля.

- По показателю «Эффективность поведения в конфликте» ( $Z=-2,411$ ;  $p=0.016$ ) повышение уровня выраженности произошло также у 40% студентов. Это связано с тем, что, чем больше субъект анализирует, тем более конструктивную стратегию поведения в данной конфликтной ситуации он может выбрать. Но, вместе с тем, у 40% обучающихся произошло снижение уровня самоконтроля при активизации фактора рефлексии. Возможно, это связано с тем, что в процессе самоанализа многие студенты делали акцент на своих ошибках, неконструктивных сторонах выбранного поведения. При этом в ходе эксперимента было установлено, что студенты испытывают трудности в попытке «исправить» выбранную модель поведения в связи с имеющимися внутриличностными противоречиями.

Таким образом, фактор рефлексии несет в себе ресурсный потенциал только при длительном процессе формирования конфликтологической компетентности, так как интенсивная рефлексия выводит обучающихся на внутриличностные противоречия. Только работа с данными противоречиями позволяет перейти к внешним изменениям в отношениях с другими, в том числе и в конфликтных ситуациях. Установлено, что использовать конструктивные стратегии поведения обучающимся мешают их страхи, в частности, страх

показать свою слабость, страх уступить другому, страх унижения, страх допустить ошибку, страх испортить взаимоотношения с оппонентом и пр.

3. Динамика показателей конфликтологической компетентности после проведения Модуля 4, в основе которого лежала активизация ресурсного потенциала личностной зрелости как социально-психологического фактора. В рамках данного модуля рассматривались вопросы осознанности, ответственности, самодетерминации в конфликте, а также проблемы принятия партнера и ситуации, возможных неудач.

Проведение сравнительного анализа с помощью критерия Вилкоксона позволило выявить следующие результаты относительно ресурсного потенциала фактора личностной зрелости в процессе формирования конфликтологической компетентности:

- По показателю «Планирование и прогнозирование в конфликте» ( $Z=5,051$ ;  $p=0.000$ ) повышение уровня выраженности произошло у 80% студентов. Возможно, это связано с тем, что, работая с показателями личностной зрелости, субъект лучше понимает и осознает свою роль в конфликте, а также последствия своего поведения.

- По показателю «Функциональное состояние в конфликте» ( $Z=4,973$ ;  $p=0.000$ ) повышение уровня выраженности произошло у 80% участников экспериментальной группы. Это означает, что повышение осознанности, ответственности, принятия в конфликте улучшает состояние субъекта, делает его более спокойным и уверенным в собственных силах.

- По показателю «Эффективность поведения в конфликте» ( $Z=3,701$ ;  $p=0.000$ ) повышение уровня выраженности произошло у 60% студентов. Это говорит о том, что работа с фактором личностной зрелости повышает особенность и ответственность субъекта в своих чувствах, мыслях, поведении, поэтому он начинает более ответственно подходить и к выбору стратегий поведения в конфликте.

Таким образом, фактор личностной зрелости несет в себе ресурсный потенциал при формировании следующих компонентов конфликтологической компетентности:

1. Когнитивного: осознавая свою роль в конфликте, субъект начинает лучше прогнозировать и планировать его исход.

2. Функционально-деятельностного: повышение осознанности, ответственности, принятия в конфликте способствует улучшению функционального состояния субъекта, а также выбору им более конструктивных стратегий поведения.

4. Динамика показателей конфликтологической компетентности после проведения Модуля 5, в основе которого лежала активизация ресурсного потенциала стратегий поведения в конфликте как социально-психологического фактора. В рамках данного модуля проводился анализ предпочитаемых субъектов стратегий поведения в конфликте, а также их эффективности.

Проведение сравнительного анализа с помощью критерия Вилкоксона не выявило значимых результатов относительно ресурсного потенциала фактора стратегий поведения в конфликте в процессе формирования конфликтологической компетентности.

В таблице 6 приведены обобщенные данные о ресурсном потенциале социально-психологических факторов при формировании конфликтологической компетентности.

Таким образом, в результате формирующего эксперимента было установлено, что наибольший ресурсный потенциал в процессе формирования конфликтологической компетентности у молодежи несет в себе такой социально-психологический фактор, как эмпатия. Данный фактор воздействует на все структурные компоненты конфликтологической компетентности, способствуя развития умений саморегуляции, планирования, прогнозирования, улучшая адаптационные возможности и функциональное состояние субъекта конфликта, а также выбору более конструктивных стратегий поведения.

Таблица 5.

**Сведения о ресурсном потенциале социально-психологических факторов при формировании конфликтологической компетентности**

Фактор	Мишени воздействия (компоненты конфликтологической компетентности)	Эффекты воздействия
Эмпатия	- Адаптивно-операциональный - Когнитивный - Функционально-деятельностный - Личностно-регуляционный	Формирование умений самоконтроля, планирования и прогнозирования в конфликте, улучшение адаптации и функционального состояния в конфликте, повышение эффективности поведения в конфликте
Рефлексия	- Функционально-деятельностный - Личностно-регуляционный	Воздействует на самоконтроль и эффективность поведения в конфликте. Активизирует внутренние конфликты, препятствующие успешному преодолению внешних противоречий
Личностная зрелость	- Когнитивный - Функционально-деятельностный	Формирует умения планирования и прогнозирования в конфликте, улучшает функциональное состояние, способствует выбору эффективных стратегий поведения

Втрое место по значимости занимает фактор личностной зрелости, который включает в себя такие показатели, как осознанность, ответственность, принятие себя и другого, самодетерминация и пр. Активизация данных показателей в процессе формирования конфликтологической компетентности развивает умения планировать и прогнозировать, улучшает функциональное состояние субъекта конфликта, а также способствует выбору им более конструктивных стратегий поведения.

Фактор рефлексии несет в себе большой ресурсный потенциал, так как выводит субъекта на внутриличностные конфликты и противоречия, без разрешения которых он не может эффективно и адаптивно функционировать в реальном конфликте.

### Резюме

В процессе выявления социально-психологических факторов формирования конфликтологической компетентности у молодежи были получены следующие результаты:

1. Выделено четыре группы социально-психологических факторов, несущие в себе ресурсный потенциал при формировании конфликтологической компетентности у студентов гуманитарного профиля: социально-когнитивные, социально-коммуникативные, социально-личностные и социально-поведенческие факторы формирования конфликтологической компетентности. Установлено, что наиболее значимыми из них являются личностная зрелость, эмпатия, рефлексия и стратегия поведения в конфликте.

2. При этом в результате проведения формирующего эксперимента установлено, что наибольший ресурсный потенциал в процессе формирования конфликтологической компетентности у молодежи несет в себе такой социально-психологический фактор, как эмпатия. Данный фактор воздействует на все структурные компоненты конфликтологической компетентности, способствуя развития умений саморегуляции, планирования, прогнозирования, улучшая адаптационные возможности и функциональное состояние субъекта конфликта, а также выбору более конструктивных стратегий поведения.

3. Фактор личностной зрелости способствует развитию умения планировать и прогнозировать, улучшает функциональное состояние субъекта конфликта, а также способствует выбору им более конструктивных стратегий поведения.

4. Фактор рефлексии несет в себе большой ресурсный потенциал, так как выводит субъекта на внутриличностные конфликты и противоречия, без разрешения которых он не может эффективно и адаптивно функционировать в реальном конфликте.

5. Разработанная и апробированная в ходе формирующего эксперимента психолого-педагогическая программа показала свою эффективность, так как, принявшие в ней участие студенты, обладают более высоким уровнем конфликтологической компетентности, личностной зрелости, а также выбирают более конструктивные стратегии поведения в конфликте по сравнению со студентами контрольной группы.

## Глава 4. Практические рекомендации по формированию конфликтологической компетентности у студентов гуманитарного профиля

Формирование конфликтологической компетентности представляет собой сложный процесс, в котором необходимо интегрировать, как и теоретическое обучение, так и развитие практических навыков по анализу и управлению своим поведением в конфликте.

Основные направления в формировании конфликтологической компетентности:

1. Теоретическая подготовка – заключается в формировании системы знаний о природе и закономерностях протекания конфликтов.

2. Практическая подготовка – формирование умений управления конфликтами на профессиональном уровне.

На этапе теоретической подготовки необходимо особое внимание уделить вопросу различения повода и причин конфликта. Установлено, что данные понятия не тождественны, и то, что послужило поводом конфликта, совсем необязательно является его истинной причиной.

При рассмотрении возможных причин следует отметить тот факт, что часто причиной внешнего конфликта является конфликт внутренний. Поэтому целесообразно рассмотреть понятия внутриличностного конфликта. Именно внутриличностный конфликт создает напряжение, односторонний взгляд на проблему, ригидность поведения и установок, которые мешают выбору эффективной стратегии поведения в ситуации возникших противоречий.

На этапе формирования практических навыков целесообразно использовать методы интерактивного обучения, так как они обеспечивают активность и эмоциональную вовлеченность субъекта в процесс развивающей работы.

Согласно С.Б. Ступиной интерактивное обучение является эффективным, так как позволяет (Ступина С.Б., 2009):

- Повысить интенсивность процесса запоминания, усвоения и творческого применения знаний;
- Повысить мотивацию и вовлеченность участников в решение обсуждаемых проблем;
- Обеспечить раскрытие новых возможностей у учащихся;
- Изменять окружающую действительность.

При этом при проведении интерактивных занятий тренеру необходимо уделить внимание самопрезентации, так как от этого зависит установление доверительной атмосферы в группе.

Е.В. Сидоренко приводит основные черты, которыми должен обладать тренер (Сидоренко Е.В., 2005):

1. Энергия (потенциальная сила), которой тренер должен заряжать участников;
2. Информированность (тренер должен быть сведущим еще во многих вопросах, кроме психологии);
3. Властность, сочетаемая с чувством юмора (инструкции тренера должны беспрекословно выполняться);
4. Остроумие (так как тренинг «Направленность личности и жизненный путь» является достаточно серьезным, основывается на когнитивных техниках, то для тренера очень важно разбавить его удачной шуткой, добавить в него жизнерадостности);
5. Харизматичность (участники должны хотеть смотреть на тренера, слушать, что он говорит);
6. Опыт (Тренинг «Направленность личности и жизненный путь» является весьма серьезным психологическим инструментом, основанным на использовании психотерапевтических техник, поэтому тренер должен иметь достаточный опыт ведения практической, в частности тренинговой деятельности).

В.П. Захаров и Н.Ю. Хрящева указывают, что тренер должен обладать следующими личностными чертами (Захаров В.П., Хрящева Н.Ю., 1989):

1. Человеческая порядочность, нравственность, духовность, человечность;
2. Ответственность. Тренер несет ответственность за все, что происходит в группе, за изменения, происходящие в личности участников. Тренер должен быть социально зрелым, чтобы понимать то, что происходит как с группой в целом, так и с отдельными участниками;
3. Самообладание. Тренер не должен быть суетливым, реагировать импульсивно, что может приводить к ошибочным выводам. Тренер должен контролировать свои эмоции, не проявлять агрессию по отношению к участникам;
4. Терпеливость. Тренер должен уметь выслушать, выждать, когда группа созреет к переходу на следующий шаг, не спешить высказывать свое мнение;
5. Развитые интеллектуальные качества такие, как внимательность и оперативная память. В ходе тренинга, ведущему приходится удерживать в памяти большое количество информации, исходящей от участников тренинга. Поэтому важно уметь удерживать в памяти получаемую информацию и оперировать ею в процессе всего обсуждения;
6. Адекватная самооценка. В ходе взаимодействия с группой, тренер раскрывается перед ней, а участники пристально наблюдают за ним и даже перенимают некоторые модели поведения. Поэтому тренер должен демонстрировать уверенность в себе, основанную на адекватной самооценке собственной личности;
7. Социальная чувствительность. Тренер должен чувствовать других людей, их состояния, эмоции, он должен обладать развитой эмпатией как по отношению к каждому участнику в отдельности, так и по отношению к групповой динамике в целом;
8. Реактивность и гибкость. Тренер должен быть все время настороже, все его внимание должно быть обращено на группу, при этом в зависимости от происходящего необходимо изменять собственное поведение;
9. Лаконичность, немногословность. Тренер должен стараться говорить поменьше, чтобы не навязывать своих мнений, установок, стереотипов.

Следует избегать негативного влияния личности тренера на группу в виде навязывания своих установок. Для этого необходимо (Натаров В.И., 1997):

- Сохранять аутентичность, то есть оставаться во время тренинговой работы самим собой, использовать только те техники и приемы, в которых тренер уверен;
- Полностью принимать личность участников, без желания что-либо в них изменить;
- Избегать прямых оценок в своих высказываниях, особенно касающихся качеств личности участников тренинга. Тренер должен стремиться создать такие условия, в которых участник сам сможет оценить свои качества, личность.

В основу интерактивных упражнений положены психотерапевтические техники (когнитивные техники, техники гештальт-терапии, арт-терапии и др.), поэтому тренер должен обладать достаточным уровнем знаний в области их применения.

Особое внимание следует уделить эмоциональному состоянию тренера в процессе работы. Так как прорабатываются глубинные психологические структуры, это может вызвать бурную эмоциональную реакцию не только у участников, но и у самого тренера. Кроме того, тренер может натолкнуться на негативную эмоциональную реакцию со стороны слушателей, связанную с их сопротивлением к процессу психологического анализа. В связи с этим рекомендуется прибегать к техникам работы над чувствами (И.В. Шевцова, 2008):

1. Поддержание эмоционального фона в состоянии, оптимальном для практической работы. Тренеру необходимо замечать происходящие в группе процессы, но не озвучивать увиденное, а просто изменять стратегию поведения, выбирать другие, более приемлемые для участников техники и упражнения;
2. Если возникшее чувство выражено сильно, можно попытаться нейтрализовать его. Так в случае безразличия участников, можно дать какие-нибудь подвижные веселые задания;
3. Можно воспользоваться приемом рационализации, который выражается в беседе тренера с участником, демонстрирующим сильные эмоциональные переживания, в результате

которой тренер может понять причину таких волнений и выработать стратегию их преодоления;

4. Наблюдение за развитием и трансформацией чувств. Главная задача тренинга – работа над чувствами, их осознание. Поэтому не всегда тренеру следует вмешиваться, а необходимо лишь наблюдать, как переживаемые чувства протекают и трансформируются в иные, более конструктивные.

В самом начале тренинга участникам зачитываются правила, которые необходимо выполнять на протяжении всех занятий (Вачков И.В., 1999):

1. Правило «Здесь и теперь» (предметом для анализа в тренинге является происходящее в группе в данный момент, здесь и теперь);

2. Правило «Искренность и открытость» (участникам запрещается лицемерить, лгать, чем откровеннее они будут, тем большую пользу получают от рефлексивного анализа);

3. Правило «Принцип Я» (внимание участников должно быть сосредоточено на процессах, происходящих внутри их самих, то есть на процессах самоанализа, самопознания);

4. Правило «активность» (участники должны принимать участие во всех упражнениях, пассивно сидеть не рекомендуется);

5. Правило «Конфиденциальность» (все что происходит и говорится во время тренинга запрещено выносить вовне, рассказывать кому-либо, не принимающему участие в тренинге).

Кроме указанных правил, ведущий может установить и дополнительные правила:

1. Выслушивая других, получая обратную связь, не пытайтесь оправдываться, объяснять свои действия, лучше уточняйте получаемую информацию, спрашивайте других участников, чтобы полученная информация была более полной и подробной;

2. Если вы говорите о других участниках, их поведении, личностных особенностях, будьте как можно более конкретными и ни в коем случае не переходите на оценки и не навешивайте ярлыки;

3. В любой момент тренинговой работы при необходимости вы можете попросить помощи у других участников группы, попросить их обсудить с вами возникшую проблему, противоречие;

4. Во время обсуждения старайтесь не отвлекаться от рассматриваемых вопросов, не уходите в общие темы и рассуждения;

5. Для большего терапевтического эффекта от тренинга старайтесь не скрывать собственных чувств и эмоций, будьте предельно откровенны;

6. Старайтесь не группироваться по парам, в случае заданий, требующих объединения в мелкие подгруппы, работайте каждый раз с разными участниками;

7. Не перекладывайте ответственность на других, выполняйте все задания добросовестно, не ждите пока кто-нибудь другой примет ответственность на себя. Помните, что каждый из вас несет ответственность, как за свои решения, так и за решения принятые группой в целом;

8. Помните, что мнение каждого из вас имеет право на существование, прислушивайтесь к чужим мнениям и не навязывайте своего. Ваше общение должно быть партнерским;

9. Говорите только от своего имени, недопустимо выражать свои мысли в безличной форме или ссылаться на «большинство».

Таким образом, формирование конфликтологической компетентности должно включать в себя теоретическую и практическую подготовку, основываться на применении методов интерактивного обучения, так как это позволит не только активизировать и «включить» участников в развивающий процесс, но и отработать на практике новые умения и навыки.

#### 4.1. Комплекс авторских методик по выявлению конфликтологической компетентности

I. Методики диагностики личностных показателей конфликтологической компетентности.

##### Шкала диагностики личностной зрелости

Инструкция: «Вам будут предложены пары противоположных утверждений. Ваша задача - выбрать одно из двух утверждений, которое, по Вашему мнению, больше соответствует действительности, и отметить одну из цифр 1. 2. 3. в зависимости от того, насколько Вы уверены в выборе (или 0. если оба утверждения на Ваш взгляд одинаково верны)».

Текст опросника

Я чувствую желание развивать себя как личность, приобретать новые знания, умения, навыки, становиться более компетентным	3	2	1	0	1	2	3	Я удовлетворен уровнем своего развития. Считаю, что достаточно развит для своего возраста
Я тщательно планирую свою жизнь и относительно ближайшего будущего, и относительно более отдаленных периодов	3	2	1	0	1	2	3	Я стараюсь не строить планы, знаю, что все-равно придется от них отступить под влиянием жизненных обстоятельств
Я легко проявляю свое расположение к человеку, независимо от того, взаимно ли оно	3	2	1	0	1	2	3	Я не склонен проявлять расположение к человеку, если не уверен, что оно взаимно
Продуманное планирование своей жизни позволяет человеку быть готовым даже к неожиданным ситуациям	3	2	1	0	1	2	3	Мне кажется, что люди, которые тщательно планируют свою жизнь, являются скучными и занудливыми
Мне кажется, что человек должен спокойно относиться к тому неприятному, что он может услышать о себе от других	3	2	1	0	1	2	3	Мне понятно, когда люди обижаются, услышав что-то неприятное о себе
У меня почти никогда не возникает потребность найти обоснование тем своим действиям, которые я совершаю просто потому, что мне этого хочется	3	2	1	0	1	2	3	У меня часто возникает потребность найти обоснование тех своих действий, которые я совершаю потому, что мне этого хочется
Жестокие и эгоистические поступки, которые совершают люди, не являются естественными проявлениями их человеческой природы	3	2	1	0	1	2	3	Жестокие и эгоистические поступки, которые совершают люди, являются естественными проявлениями их человеческой природы
Я не могу мириться с противоречиями в самом себе	3	2	1	0	1	2	3	Я мирюсь с противоречиями в самом себе

Я сам стараюсь определить, что хорошо, а что плохо	3	2	1	0	1	2	3	При определении того, что хорошо, а что плохо, для меня важно мнение других людей
Интерес к самому себе необходим для человека	3	2	1	0	1	2	3	Излишнее самокопание имеет иногда дурные последствия
Я могу делать что-либо для других, не требуя, чтобы они это оценили	3	2	1	0	1	2	3	Я вправе ожидать от других, чтобы они оценили то, что я делаю для них
В большинстве ситуаций я прежде всего хочу понять, чего хочу сам	3	2	1	0	1	2	3	В большинстве ситуаций я прежде всего пытаюсь понять, чего хотят другие
Людам от своей природы свойственно понимать друг друга	3	2	1	0	1	2	3	По своей природе человеку свойственно заботиться о своих собственных интересах
Защищая свои интересы, люди обычно не забывают интересы окружающих	3	2	1	0	1	2	3	Защищая собственные интересы, люди часто игнорируют интересы окружающих
Я всегда могу положиться на свои способности ориентироваться в ситуации	3	2	1	0	1	2	3	Я далеко не всегда могу положиться на свои способности ориентироваться в ситуации
Обычно я не расстраиваюсь, если мне не удастся добиться совершенства в чем-либо	3	2	1	0	1	2	3	Я часто расстраиваюсь, если мне не удастся добиться совершенства в чем-либо
Я почти всегда чувствую в себе силы поступать так, как я считаю нужным, несмотря на последствия	3	2	1	0	1	2	3	Я далеко не всегда чувствую в себе силы поступать так, как считаю нужным, несмотря на последствия
Зрелый человек - это тот, кто осознает причины каждого своего поступка	3	2	1	0	1	2	3	Чтобы быть зрелым человеком не обязательно осознавать причины каждого своего поступка
Мне всегда удается руководствоваться в жизни своими собственными чувствами и желаниями	3	2	1	0	1	2	3	Мне не часто удается руководствоваться в жизни своими собственными чувствами и желаниями
Я четко представляю себе, для чего я живу	3	2	1	0	1	2	3	Человек не может быть уверенным, что знает о своем истинном предназначении
Я думаю, что смогу сам найти выход из любой ситуации	3	2	1	0	1	2	3	Я думаю, что в некоторых ситуациях лучше обратиться за помощью к другим людям, нежели рассчитывать на собственные силы
В новой нестандартной ситуации я могу легко изменить свое привычное поведение, если того требуют обстоятельства	3	2	1	0	1	2	3	В новой нестандартной ситуации лучше действовать проверенными методами

Вы можете простить другим их недостатки	3	2	1	0	1	2	3	Бывает, что другим людям свойственны такие недостатки, которые не заслуживают снисхождения
Я люблю делать добрые дела	3	2	1	0	1	2	3	Считаю, что когда человеку делаешь доброе дело, часто он не ценит этого
Считаю, что нельзя всегда выигрывать, проигрыш - это часть жизни	3	2	1	0	1	2	3	Тяжело переживаю проигрыши, они выбивают меня из колеи
Я стараюсь не терять чувства юмора, даже когда ситуация складывается для меня не лучшим образом	3	2	1	0	1	2	3	Иногда в моей жизни бывают ситуации, в которых не до смеха
Я могу попросить о помощи, если это необходимо	3	2	1	0	1	2	3	Прибегнуть к помощи другого, значит, признать свою слабость и беспомощность
Думаю, что мне хватит опыта, чтобы выбрать правильный способ поведения в трудной ситуации	3	2	1	0	1	2	3	Думаю, что существуют ситуации, в которых мне будет трудно выбрать правильный способ поведения
Считаю, что критика полезна, из нее можно делать выводы	3	2	1	0	1	2	3	Меня раздражает необоснованная критика
Если друг меня обидел или предал, то я стараюсь понять, почему он так поступил	3	2	1	0	1	2	3	Друг, который обижает и предаёт, не может называться другом

Обработка результатов производится посредством перевода данных в 7-бальную шкалу (слева направо: 7,6,5,4,3,2,1). Подсчитывается общая сумма баллов, которая и отражает выраженность личностной зрелости.

Нормы для студентов вузов 1-2 курсов (получены методом 3 сигм n=92):

менее 74 баллов	75-96 баллов	97-118 баллов	119-163 балла	164-186 баллов	187-207 баллов	более 208 баллов
очень низкий	низкий	ниже среднего	средний	выше среднего	высокий	очень высокий
Mean=141,67; U=22,32; Mo=149; M=145						

Нормы для учащихся 9-10 классов (получены методом 3 сигм n=116):

менее 75 баллов	76-97 баллов	98-117 баллов	118-158 балла	159-181 баллов	182-202 баллов	более 203 баллов
очень низкий	низкий	ниже среднего	средний	выше среднего	высокий	очень высокий
Mean=138; U=20,44; Mo=120; M=136,5						

Также методика позволяет определить выраженность отдельных свойств личностной зрелости. Данные свойства выделены с помощью факторного анализа на выборке 224 человека (описывает 60% дисперсии).

№ фактора	Название	Номера вопросов	Соответствующая факторная нагрузка
1	Стремление к саморазвитию и познанию других	1, 6, 30	0,455; 0,449; 0,423
2	Планирование своей жизни	2, 4, 20	0,770; 0,800; 0,548
3	Самоэффективность в трудной жизненной ситуации	3, 15, 16, 17, 21, 28	0,343; 0,718; 0,362; 0,611; 0,703; 0,645
4	Социальный интерес	5, 7, 10, 14	0,775; 0,528; 0,733; 0,483
5	Гибкость	8, 22	0,779; 0,473
6	Принятие других	11, 13, 23, 24, 29	0,694; 0,512; 0,217; 0,167; 0,445
7	Самодетерминация	9, 12, 18, 19	0,459; 0,613; 0,412; 0,634
8	Принятие неудачи	25, 26, 27	0,705; 0,510; 0,612

II. Методики для диагностики когнитивных показателей конфликтологической компетентности.

**Анкета по выявлению представлений о лично обусловленных признаках конфликта.**

Оцените по 5-бальной шкале, насколько представленные в первом столбце симптомы проявляют себя в ситуации внутриличностного и межличностного конфликтов: 5 – всегда; 4 – часто; 3 – иногда; 2 – редко; 1 – никогда

	<b>Внутри-личностный (конфликт с самим собой)</b>	<b>Меж-личностный (конфликт с другими)</b>
<b>КОНФЛИКТ:</b>		
Психоэмоциональное напряжение		
Негативные эмоции (агрессия, страх, недовольство и пр.)		
Наличие противоборства		
Вербальная агрессия (крики, оскорбления и пр.)		
Наличие агрессивных действий		
Давление со стороны оппонента		
Наличие остро стоящей проблемы, которую необходимо решить		
Снижение качества и интенсивности деятельности, снижение работоспособности		
Активное включение участников в происходящее		
Невозможность переключиться на другие проблемы и виды деятельности		
Ощущение стресса		
Трудности принятия решения		
Негативный эмоциональный фон общения		
Снижение самооценки		
Критика других и (или) самокритика		
Снижение настроения		

Результаты апробации методики опубликованы в статье: Ковалевская Е.В. Представления о личностно обусловленных признаках конфликта у студентов, осваивающих «помогающие» профессии // Интернет-журнал «Мир науки», 2018 №6, <https://mir-nauki.com/PDF/30PSMN618.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

### Анкета для выявления представлений о реальном и ожидаемом разрешении конфликта

Вспомните конфликты, которые происходили или происходят в вашей жизни. Опишите наиболее часто ожидаемое вами разрешение конфликта. Для этого из каждой пары прилагательных выберите только одно, наиболее подходящее, а затем обведите в кружок цифру, указывающую, с какой степени ожидаемым для вас является именно такой финал конфликта

#### Ожидаемое разрешение конфликта:

1.	длительное	3	2	1	0	1	2	3	мгновенное
2.	активное	3	2	1	0	1	2	3	пассивное
3.	напряженное	3	2	1	0	1	2	3	расслабленное
4.	радостное	3	2	1	0	1	2	3	печальное
5.	стремительное	3	2	1	0	1	2	3	застывшее
7.	яркое	3	2	1	0	1	2	3	тусклое
8.	понятное	3	2	1	0	1	2	3	непонятное
9.	тревожное	3	2	1	0	1	2	3	спокойное
10.	далекое	3	2	1	0	1	2	3	близкое
11.	непрерывное	3	2	1	0	1	2	3	прерывное
12.	реальное	3	2	1	0	1	2	3	кажущееся
13.	частное	3	2	1	0	1	2	3	общее
14.	постоянное	3	2	1	0	1	2	3	изменчивое
15.	глубокое	3	2	1	0	1	2	3	мелкое
16.	ощущаемое	3	2	1	0	1	2	3	неощущаемое
17.	светлое	3	2	1	0	1	2	3	темное
18.	обратимое	3	2	1	0	1	2	3	необратимое

А теперь из каждой пары прилагательных выберите только одно, наиболее подходящее для описания того разрешения конфликта, которое происходит в вашей реальной жизни чаще всего, а затем обведите в кружок цифру, указывающую, с какой степени данная характеристика выражена.

#### Реальное разрешение конфликта:

1.	длительное	3	2	1	0	1	2	3	мгновенное
2.	активное	3	2	1	0	1	2	3	пассивное
3.	напряженное	3	2	1	0	1	2	3	расслабленное

4.	радостное	3	2	1	0	1	2	3	печальное
5.	стремительное	3	2	1	0	1	2	3	застывшее
7.	яркое	3	2	1	0	1	2	3	тусклое
8.	понятное	3	2	1	0	1	2	3	непонятное
9.	тревожное	3	2	1	0	1	2	3	спокойное
10.	далекое	3	2	1	0	1	2	3	близкое
11.	непрерывное	3	2	1	0	1	2	3	прерывное
12.	реальное	3	2	1	0	1	2	3	кажущееся
13.	частное	3	2	1	0	1	2	3	общее
14.	постоянное	3	2	1	0	1	2	3	изменчивое
15.	глубокое	3	2	1	0	1	2	3	мелкое
16.	ощущаемое	3	2	1	0	1	2	3	неощущаемое
17.	светлое	3	2	1	0	1	2	3	темное
18.	обратимое	3	2	1	0	1	2	3	необратимое

Апробация анкеты проводилась следующим образом:

1. Расчет значения критерия Альфа-Кронбаха для каждой половины анкеты:  
Значение критерия Альфа для ожидаемого разрешения конфликта равно 0,605.  
Значение критерия Альфа для реального разрешения конфликта равно 0,640.

2. Выявление внутренней структуры с помощью факторного анализа (отдельно по каждой половине анкеты):

Факторный анализ по показателям ожидаемого разрешения конфликта (описал 58% дисперсии):

1ф(о). Разрешение конфликта с точки зрения эмоций: спокойное (-0,846), расслабленное (-0,746), понятное (0,706), радостное (0,661), светлое (0,629).

2ф(о). Разрешение конфликта с точки зрения энергии: яркое (0,750), активное (0,707), стремительное (0,536).

3ф(о). Разрешение конфликта с точки зрения времени: постоянное (0,763), реальное (0,607), непрерывное (0,596), мгновенное (-0,471), близкое (-0,361).

4ф(о). Разрешение конфликта с точки зрения осознанности: ощущаемое (0,797), глубокое (0,739).

5ф(о). Субъективная значимость разрешения конфликта: частное (0,770), обратимое (0,470).

Факторный анализ по показателям реального разрешения конфликта (описал 52% дисперсии):

1ф(р). Разрешение конфликта с точки зрения эмоций: спокойное (-0,799), расслабленное (-0,748), радостное (0,704), светлое (0,696), понятное (0,619).

2ф(р). Разрешение конфликта с точки зрения времени: ощущаемое (0,817), глубокое (0,739), постоянное (0,647), близкое (-0,451), реальное (0,451), непрерывное (0,438).

3ф(р). Разрешение конфликта с точки зрения энергии: стремительное (0,693), активное (0,590), частное (0,453).

4ф(р). Субъективная значимость разрешения конфликта: обратимое (0,746), яркое (0,560).

3. Проведение обобщенного факторного анализа второго порядка позволило выделить факторы представлений о разрешении конфликта (описал 62% дисперсии):

1ф. Разрешение конфликта с точки зрения времени: 2ф(р) (0,853), 4ф(о) (0,832), 3ф(о) (0,327).

2ф. Разрешение конфликта с точки зрения энергии: 3ф(р) (0,782), 2ф(о) (0,531).

3ф. Субъективная значимость разрешения конфликта: 4ф(р) (0,792), 5ф(о) (0,325).

4ф. Разрешение конфликта с точки зрения эмоций: 1ф(р) (0,775), 1ф(о) (0,614).

III. Методики для диагностики операциональных показателей конфликтологической компетентности.

### Шкала «Навыки активного слушания в конфликте»

Ниже вам предлагаются различные действия, которые может осуществлять человек, находясь в ситуации конфликта. Вспомните конфликты, которые происходили в вашей жизни. Укажите, как часто вы используете данные действия, когда конфликтуете с кем-либо:

- 5 – всегда
- 4 – часто
- 3 – иногда
- 2 – редко
- 1 – никогда

1. Задаю оппоненту уточняющие вопросы
2. Повторяю за оппонентом сказанные им фразы
3. Проговариваю вслух о тех чувствах, которые ощущаю
4. Говорю о чувствах, которые, по моему мнению, испытывает в данной ситуации мой оппонент
5. Проговариваю вслух выводы, которые возникают у меня в результате слов оппонента
6. Проговариваю вслух выводы по поводу происходящего
7. Пытаюсь перефразировать (сформулировать иначе) слова оппонента, чтобы лучше понять их смысл
8. Представляю себя на месте своего оппонента
9. Пытаюсь понять причины такого поведения и слов моего оппонента
10. Внимательно слушаю, что говорит мой оппонент

К приемам рефлексивного слушания относятся: выяснение (1,2), отражение чувств (3,4), резюмирование (5,6), перефразирование (7).

Результаты апробации шкалы опубликованы в статье: Ковалевская Е.В. Результаты разработки и апробации шкалы самооценки сформированности навыков активного слушания в конфликте // Мир науки. Педагогика и психология, 2019 №1, <https://mir-nauki.com/PDF/02PSMN119.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

#### 4.2. Программа по формированию конфликтологической компетентности у студентов гуманитарного профиля

Для формирования конфликтологической компетентности у молодежи в данном исследовании была разработана и апробирована психолого-педагогическая программа, основанная на активизации ресурсного потенциала социально-психологических факторов – эмпатии, рефлексии, личностной зрелости и стратегий поведения в конфликте.

Цель данной программы состоит в формировании конфликтологической компетентности у молодежи. При этом учитываются основные результаты, полученные в ходе проведенного исследования, а именно:

- Конфликтологическая компетентность как часть профессиональной компетентности представляет собой сложное интегративное образование, включающее в себя следующие компоненты: когнитивный, адаптивно-операциональный, личностно-регуляционный, функционально-деятельностный. Адаптивно-операциональный компонент включает в себя личностные особенности, обеспечивающие адаптацию к ситуации конфликта, а также умения, которые лежат в основе поведения, способствующего конструктивному разрешению конфликта. Когнитивный компонент включает в себя когнитивные способности и процессы, которые отвечают за планирование своих действий и прогнозирование конфликтной ситуации, а также способствуют осознанию субъективной значимости происходящего. Функционально-деятельностный компонент отвечает за активность и субъективное самочувствие личности в процессе конфликтной ситуации. Личностно-регуляционный компонент включает в себя процессы саморегуляции и самоэффективности в конфликте. Данные компоненты имеют равное значение для успешности поведения в конфликте, поэтому формирование конфликтологической компетентности должно затрагивать все выделенные аспекты.

- Существует взаимосвязь между конфликтологической компетентностью и конкурентоспособностью личности. Студенты с более высоким уровнем конкурентоспособности обладают более высокой выраженностью личностных показателей конфликтологической компетентности, а также более ориентированы на решение в процессе взаимодействия, но хуже разбираются в негативных эффектах конфликтов.

- Выделяются четыре группы социально-психологических факторов, которые могут оказывать то или иное воздействие в процессе формирования конфликтологической компетентности личности: социально-когнитивные, социально-коммуникативные, социально-личностные и социально-поведенческие факторы формирования конфликтологической компетентности. Наиболее значимыми из них являются личностная зрелость, эмпатия, рефлексия и стратегия поведения в конфликте.

На основании полученных данных и цели программы были сформулированы ее задачи:

1. Сформировать ключевые компетенции, входящие в состав конфликтологической компетентности у молодежи

2. Проверить эффективность активизации ресурсного потенциала эмпатии, рефлексии, личностной зрелости и стратегий поведения в конфликте как социально-психологических факторов в процессе формирования конфликтологической компетентности у молодежи.

В рамках данного исследования были выделены ключевые компетенции, входящие в состав конфликтологической компетентности студентов:

- Ориентация на поиск ресурсов саморазвития в решении проблемы;
- Саморегуляция и самоконтроль в конфликте;
- Ориентация на исследование и решение проблемы;
- Прогнозирование в конфликте;
- Мобилизация в конфликте.

Объем разработанной программы составил 72 часа, из них 36 часов аудиторной работы и 36 часов – самостоятельной работы.

При этом занятия были составлены таким образом, что на каждом отдельном занятии использовался ресурсный потенциал только одного из факторов. Это позволило выявить эффективность данного потенциала в процессе формирования конфликтологической компетентности у студентов применительно к каждому фактору.

Программа включала в себя пять модулей:

Модуль 1. Теоретический (6 аудиторных часов, 10 часов самостоятельной работы). Включал в себя необходимую теоретическую подготовку, цель которой состояла в

формировании представлений и знаний о конфликтах, их причинах, а также особенностях функционирования личности в конфликтной ситуации.

Модуль 2. Эмпатия в конфликте (6 аудиторных часов, 4 часа самостоятельной работы). Включал в себя практические упражнения, направленные на активизацию ресурсного потенциала эмпатии как социально-психологического фактора формирования конфликтологической компетентности у студентов. В центре внимания стояло осознание не только своих переживаний в процессе конфликта, но и определение и понимание состояния оппонента.

Модуль 3. Рефлексия в конфликте (8 аудиторных часов, 10 часов самостоятельной работы). Включал практические упражнения, направленные на активизацию рефлексии. Цель – анализ собственного конфликтного опыта, извлечение из него уроков и выводов.

Модуль 4. Личностная зрелость и конфликт (10 аудиторных часов, 10 часов самостоятельной работы). Цель модуля – активизация ресурсного потенциала личностной зрелости и ее отдельных свойств в процессе формирования конфликтологической компетентности. Прорабатывались вопросы осознанности конфликтного поведения, ответственности в конфликте, конфликта как движущей силы саморазвития, процессов планирования в конфликте, вопросы самопринятия и принятия оппонента.

Модуль 5. Стратегия поведения в конфликте (4 аудиторных часа, 2 часа самостоятельной работы). Цель – осознание и изменение собственной стратегии поведения в конфликте.

Подведение итогов – 2 аудиторных часа.

При проведении занятий использовались методы интерактивного обучения: психологический тренинг по типу психогимнастики, арт-методы, когнитивные методы, игровые методы.

### **Описание Модуля 1 «Теоретический модуль»**

Цель модуля – повышение уровня теоретической подготовки по вопросам понимания причин и способов разрешения конфликтных ситуаций.

Перечень вопросов, рассматриваемых на лекционных занятиях (6 аудиторных часов):

Тема 1. Общие сведения о понятии конфликт в психологии (2 часа).

Понятие конфликта в психологии, виды и функции конфликта, конфликта как коммуникация, психологическая структура конфликта, структура конфликта как коммуникативного акта. Психологический анализ субъектов конфликта.

Тема 2. Психологический анализ причин конфликтного поведения (2 часа).

Общие сведения о причинах конфликтного поведения. Психоаналитический подход к пониманию причин конфликтного поведения. Теории З. Фрейда, К.Г. Юнга, А. Адлера. Внутрличностный конфликт в концепции К. Хорни. Причины конфликта в когнитивных теориях (Дж. Келли, А. Эллис). Теория А-В-С. Гештальтподход в интерпретации причин конфликтного поведения. Причины конфликтов с позиций теории транзактного анализа.

Тема 3. Управление конфликтом (2 часа).

Понятие и психологические теории медиации. Роль саморегуляции в конфликте. Значимость контроля эмоций. Основные принципы самоконтроля эмоций в конфликте. Правила конструктивного поведения в конфликте.

Организация самостоятельной работы по модулю 1:

1. Перечень литературы для самостоятельной подготовки:

Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. — М.: ЮНИТИ, 2000. - 551 с.

Гришина, Н.В. Психология конфликта : учебное пособие. - 3-е изд. — Санкт-Петербург : Питер, 2015. — 576 с.

Макграт, Хелен Трудные люди. Как налаживать хорошие отношения с конфликтными людьми. - М.: Попурри, 2014. - 336 с.

Новосельцев, В. И. Системная теория конфликта. - М.: Майор, 2011. - 336 с.

Паттерсон, Кэрри Управление конфликтом. Что делать, если вы столкнулись с невыполненными обещаниями, обманутыми ожиданиями и агрессивным поведением. - М.: Вильямс, 2015. - 256 с.

Шейнов, Виктор Управление конфликтами. - М.: Питер, 2014. - 576 с.

В рамках самостоятельно работы студенты должны проработать предложенную литературу и по итогам данного анализа написать эссе. Примерные темы эссе:

- Нужно ли управлять своими эмоциями в конфликте?
- Как найти подход к конфликтному человеку?
- Конфликт и трансформация отношений.
- Внушение в конфликте.
- Плюсы и минусы посредничества в конфликте.
- Отражение социальных ролей в конфликте.
- Отражение ролевой структуры семьи в конфликтах.
- Роль конфликтов в жизни человека.
- Искажения в интерпретации сообщений оппонента в конфликте.
- Коммуникация в конфликте.

## Описание Модуля 2 «Эмпатия в конфликте»

Цель модуля – формирование конфликтологической компетентности в условиях активизации ресурсного потенциала эмпатии как социально-психологического фактора. Модуль рассчитан на 6 аудиторных часов и 4 часа самостоятельной работы.

Упражнение 1. Спектр эмоций. Примерное время выполнения 30 минут.

Цель упражнения – осуществление разминки участников, включение их в работу. С другой стороны, данное упражнение позволяет повысить уровень знаний об эмоциях и состояниях человека. Для субъекта, обладающего сформированной конфликтологической компетентностью, это является необходимым условием успешного функционирования в конфликтной ситуации, так как знания об эмоциях и чувствах позволяют лучше отражает свое состояние и состояние оппонента.

Инструкция: участники по цепочке называют разнообразные эмоции и чувства. Упражнение выполняется до тех пор, пока у обучающихся не закончатся варианты ответа.

Обсуждение:

Проанализируйте, какие эмоции и чувства вы назвали, можно ли их каким-либо образом классифицировать?

Каких эмоций и чувств было названо больше: положительных или отрицательных? Как вы думаете, почему отрицательных эмоций больше? Какую функцию выполняют отрицательные эмоции?

Какие из этих эмоций и чувств случалось вам испытывать? Какие из этих эмоций и чувств вы испытывали в конфликтной ситуации? Как вы себя чувствовали при этом? Какую функцию в конфликте выполняли данные эмоции, о чем они сигнализировали?

Какие эмоции и чувства, как вам кажется, испытывал в конфликте ваш оппонент? Как вы это определили? Какую функцию для оппонента выполняли его эмоции и чувства, о чем они сигнализировали?

Упражнение 2. Определение эмоций.

Примерное время выполнения 45-60 минут.

Цель – развитие умения определять эмоции по выражению лица.

Оборудование: в упражнении используются портреты людей, отражающие различные эмоции, из книги П. Экмана «Узнай лжеца по выражению лица». Ведущий заранее готовит карточки с портретами. Все используется 50 карточек. Каждая эмоция представлена несколько раз.

Инструкция: вам будут последовательно демонстрироваться портреты различных людей. Ваша задача определить и записать то, какую эмоцию, по вашему мнению, испытывает данный человек.

После демонстрации всех карточек ведущий снова предъявляет портреты, а участники зачитывают варианты эмоций.

Обсуждение:

Трудно ли было определять эмоции по выражению лица? По каким признакам вы определяли эмоцию? Сколько эмоций вы определили правильно, есть ли между этими эмоциями что-то общее? Какие эмоции было определить легче: положительные или отрицательные? Были ли эмоции, которые вы ни разу не смогли определить правильно? Были ли эмоции, которые вы определили правильно на всех портретах, где они были отражены?

Упражнение 3. Эмоции оппонента.

Примерное время выполнения 60 минут.

Цель – сформировать умение определять эмоциональное состояние оппонента в конфликте.

Инструкция: Вспомните конфликтные ситуации, которые происходили в вашей жизни. Вспомните эмоции, которые испытывали ваши оппоненты. Вам предлагается нарисовать те эмоции, которые ваши оппоненты испытывали чаще всего.

Обсуждение:

Расскажите о вашем рисунке. Какие эмоции вы изобразили? Почему вы выбрали именно эти эмоции? По каким признакам вы определяли, что ваш оппонент испытывает именно эти эмоции? Могли ли вы ошибаться и определить эмоции оппонента неправильно? Какие эмоции вы ощущали в той ситуации? Были ли они похожи на эмоции вашего оппонента? Что общего было в вашем эмоциональном состоянии?

Упражнение 4. Родительские эмоции в конфликте.

Примерное время выполнения 60 минут.

Цель – проанализировать эмоции в конфликте у родителей, определить связь со своими собственными эмоциями в конфликте.

Инструкция: Вспомните конфликты, которые происходили между вашими родителями. Какие эмоции они испытывали? Напишите краткое эссе, где отразите ответ на этот вопрос. Затем каждый участник группы зачитывает свое эссе.

Обсуждение:

Какие выводы вы можете сделать после прослушивания всех эссе? Есть ли что-то общее в эмоциях родителей каждого участника группы? По каким признакам вы определяли, что ваши родители испытывают те же эмоции? Что вы чувствовали во время конфликтов между вашими родителями? Вспомните уже ваши эмоции в конфликте? Есть ли что-то общее между вашими эмоциями в конфликте и эмоциями ваших родителей?

Упражнение 5. Динамика эмоций в конфликте.

Примерное время выполнения 60 минут.

Цель – формирование умения отслеживать динамику эмоционального состояния в конфликте.

Инструкция: вам предлагается в виде схемы изобразить то, как изменяются ваши эмоции в конфликте. Затем в качестве подобной схемы изобразите, как изменяются эмоции вашего оппонента. Затем происходит демонстрация построенных схем.

Обсуждение:

Что вы можете сказать о динамике эмоций в конфликте? Есть ли что-либо общее в динамике ваших эмоций и динамики эмоции вашего оппонента? Есть ли что-то общее в схемах всех участников? Как вы думаете, в чем причина таких изменений эмоций в конфликте? Что заставляет их изменяться? Мешают или помогают в конфликте эмоции? Как можно совладать с неконструктивными эмоциями в конфликте?

Упражнение 6. Регуляция эмоций в конфликте.

Примерное время проведения: 60 минут.

Цель – освоение навыков регуляции эмоций в конфликте.

Инструкция: группа делится на подгруппы по 3-4 человека. Каждая подгруппа выбирает эмоций из числа тех, которые часто проявляются в конфликте. Участникам подгрупп предлагается придумать способы совладания с данной эмоцией. Презентация выполненного задания проводится в виде сценки, в которой участники должны продемонстрировать различные способы совладания. При этом им предлагается обратить внимание на свое эмоциональное состояние во время разыгрывания сценария с целью определения того, насколько демонстрируемый способ эффективен.

Обсуждение:

Какие способы регуляции тех или иных эмоций были продемонстрированы? Как вы думаете, данные способы совладания являются эффективными? Какие у них слабые и сильные места? Используете ли вы данные способы в реальной жизни? Как вы себя чувствовали во время проигрывания роли? Чувствовали ли вы, что выбранный вами способ совладания является эффективным? Возможно ли использовать данные способы совладания в реальной конфликтной ситуации?

Упражнение 7. Разминка «Я – эмоция».

Примерное время выполнения 15 минут.

Цель – расширение умений понимать эмоции.

Инструкция: каждый участник выбирает себе эмоцию, которая часто встречается в конфликте. Если участников много, то эмоции могут повторяться. Затем они по цепочке от лица выбранной эмоции отвечают на вопрос: зачем нужна данная эмоция в конфликте?

Обсуждение: какие новые представления о роли эмоций в конфликте у вас появились?

Упражнение 8. Подведение итогов Модуля 2 «Эмпатия».

Примерное время проведения: 25 минут.

Цель – итоговая рефлексия полученных знаний и умений.

Инструкция: участникам предлагается в течение 2-3 минут написать мини-эссе (2-3 предложения), в котором они должны отразить основные выводы, которые они сделали после данного модуля. Затем каждый участник проговаривает свои выводы и проводится их анализ.

Обсуждение ведется индивидуально, относительно выводов каждого отдельного участника. В конце ведущий должен подвести итог, обобщив выводы всех участников.

Организация самостоятельной работы по модулю (4 часа):

Участникам программы предлагается, используя современные информационные и коммуникативные технологии, составить перечень эмоций и эмоциональных состояний,

которые могут возникать у людей. При этом устанавливается минимальная граница: 100 эмоций и состояний.

Цель данного задания – расширение представлений обучающихся о спектре эмоциональных переживаний человека.

По возможности, на аудиторных занятиях нужно посвятить некоторое время анализу полученных результатов.

Возможные вопросы для обсуждения:

Можно ли выделить 100 эмоций и эмоциональных состояний человека? Каких состояний больше: положительных, отрицательных? Как вы думаете, почему отрицательных состояний больше? Какую функцию они выполняют? Какие из этих эмоций испытывали лично вы? Какие из них вы наблюдали в вашем ближнем окружении? Есть ли эмоции, с которыми вы никогда не сталкивались? Какие эмоции встречаются в вашей жизни наиболее часто? Можно ли выделить «привычные» для вас эмоции и эмоциональные состояния?

Если условия проведения программы не позволяют провести живое обсуждение, то обучающимся дается задание ответить на эти вопросы письменно в виде эссе.

### Описание Модуля 3 «Рефлексия в конфликте»

Цель модуля – формирование конфликтологической компетентности в условиях активизации ресурсного потенциала рефлексии как социально-психологического фактора. Модуль рассчитан на 8 аудиторных часов и 10 часов самостоятельной работы.

Упражнение 1. Разминка Часто ли я анализирую?

Примерное время выполнения 30 минут.

Цель – активизировать рефлексивные процессы у обучающихся, включить их в активную работу.

Инструкция:

Обучающимся предлагается в виде графика изобразить, насколько часто в течении месяца они анализировали свое поведение и деятельность. На оси абсцисс нужно обозначить каждый день предыдущего месяца, а по оси Ординат отложить точку, отражающую степень активности рефлексии. Для удобства можно задать максимальное значение степени активности рефлексии. Например, использовать 5-бальную шкалу.

Затем происходит демонстрация графиков, при этом каждый обучающийся должен рассказать, что он изобразил и провести анализ полученной динамики.

Обсуждение:

Видите ли вы на вашем графике какие-нибудь закономерности? О чем они могут говорить? Насколько активен ваш самоанализ? Относительно каких сфер вашей жизни вы размышляете чаще, а относительно каких сфер реже? Есть ли общие черты в графиках всех участников? Любите ли вы размышлять над своими действиями, поведением в целом?

Упражнение 2. О чем я думаю в конфликте?

Примерное время выполнения 60 минут.

Цель – определить направленность рефлексии в конфликтной ситуации.

Инструкция:

Участникам предлагается составить список, отражающий то, о чем они думают в конфликтных ситуациях. Затем обучающиеся объединяются по группам (3-4 человека) и обсуждают полученные результаты. Задача каждой группы: найти общее в мыслях различных участников.

Обсуждение:

О чем вы обычно думаете в конфликтной ситуации? Часто ли вы анализируете то, что происходит в конфликте? Что чаще всего вы анализируете в конфликте: свое поведение, сообщения; саму ситуацию и причины возникновения конфликта; поведение и сообщения

вашего оппонента? Нужен ли самоанализ в конфликте? Какую функцию он выполняет? Каковы барьеры к рефлексии в конфликтной ситуации? Какие вопросы в ситуации конфликта вы себе задаете?

Упражнение 3. Моя рефлексия.

Примерное время выполнения 60 минут.

Цель – осознание обучающимися особенностей собственной рефлексии.

Оборудование: необходимы листы бумаги формата А4 и цветные карандаши для рисования.

Инструкция: вам предлагается нарисовать вашу рефлексию. Это может быть все, что угодно. Подумайте о самоанализе, а затем дождитесь первого образа, который придет вам в голову.

Обсуждение: в рамках обсуждения проводится анализ рисунков с содержательной стороны, а также графический анализ (характер линий, использования цвета). Обсуждение проводится индивидуально по каждому рисунку, при этом другие участники также могут комментировать и высказывать свои ассоциации.

В завершении упражнения подводятся его итоги. Участники отвечают на следующие вопросы: какова ваша рефлексия, назовите ее основные черты? Какова ее глубина? Чего ей не хватает? Каковы ее сильные и слабые стороны?

Упражнение 4. Что я думаю об оппоненте в конфликте.

Примерное время выполнения 60 минут.

Цель – расширить представления обучающихся об особенностях рефлексии в процессе конфликта.

Упражнение проводится в виде свободной дискуссии.

Вопросы для обсуждения: что вы думаете о вашем оппоненте в конфликте? Размышляете ли вы о причинах его поведения? Анализируете ли вы его сообщения? Для чего вам нужно анализировать поведение и сообщения оппонента? Как вы собираете информацию об оппоненте в процессе конфликта? Какой вы – человек «думающий» в конфликте? Что мешает вашей рефлексии в конфликте? Как можно преодолеть данные барьеры?

В процессе обсуждения очень важно, чтобы на все вопросы ответил каждый участник.

Упражнение 5. Развитие навыка рефлексии в конфликте.

Примерное время выполнения упражнения 180 минут.

Цель – формирование навыков рефлексии и анализа конфликтной ситуации.

Участникам предлагается посмотреть фильм, в основе сюжета которого лежит конфликт.

Примерный список фильмов:

1. «12» Н. Михалкова.
2. «Метод Грэнхольма» М. Пиньеиро.
3. «Резня» Р. Полански.

После просмотра фильма происходит его групповой анализ.

Вопросы для обсуждения:

В чем сущность конфликта, показанного в данном фильме? Что вы узнали о его участниках? Дайте характеристику сторон конфликта (каковы их мотивы, цели, ценности, убеждения, мировоззрение), на основании чего вы сделали данный вывод? Какова стратегия поведения в конфликте у каждого участника? Является ли она конструктивной? Позволяет ли данная стратегия добиться желаемого? Каковы истинные причины конфликта? Какие потребности стремятся удовлетворить через конфликт его участники? Какого эмоциональное состояние участников конфликта, как оно меняется на протяжении всего периода противостояния? Каково влияние прошлого опыта участников на их поведение в конфликте, на основании каких факторов, вы сделали данный вывод?

Упражнение 6. Рефлексия по жизни.

Примерное время выполнения 60 минут.

Цель – определить значимость рефлексии в жизни человека.

Инструкция:

Вам предлагается составить небольшую историю о рефлексии в жизни человека. В этой истории обязательно должен быть главный герой и иные персонажи, определенный сюжет, финал и обязательно должна быть отражена рефлексия.

После составления истории каждый участник рассказывает ее и проводится анализ места рефлексии в данной истории.

Обсуждение: Определите место и роль рефлексии в вашей истории? Можете ли вы поставить себя на место главного героя? Похож ли он на вас? Сопоставьте его рефлексию с вашей собственной: каковы сходства и различия? Когда мы обычно начинаем анализировать свое поведение?

Упражнение 7. Подведение итогов модуля 3 «Рефлексия в конфликте».

Примерное время проведения: 25 минут.

Цель – итоговая рефлексия полученных знаний и умений.

Инструкция: участникам предлагается в течение 2-3 минут написать мини-эссе (2-3 предложения), в котором они должны отразить основные выводы, которые они сделали после данного модуля. Затем каждый участник проговаривает свои выводы и проводится их анализ.

Обсуждение ведется индивидуально, относительно выводов каждого отдельного участника. В конце ведущий должен подвести итог, обобщив выводы всех участников.

Организация самостоятельной работы по модулю (10 часов):

Задание. Знакомство с дополнительной литературой по проблеме рефлексии:

Бизяева А.А. Психология думающего учителя: педагогическая рефлексия / А.А. Бизяева. – Псков: Псковский государственный педагогический институт им. С.М. Кирова, 2004. – 216 с.

Маралов В.Г. Основы самопознания и саморазвития. Учебное пособие для студентов сред. пед. учеб. заведений-М: Издательский центр «Академия», 2001

Мириманова М.С. «Рефлексия как системный механизм развития». <http://www.researcher.ru>

Столин В.В. Самосознание личности. М., 1983

По завершению данной работы студентам предлагается письменно ответить на следующие вопросы:

1. Что такое рефлексия?
2. Какова роль рефлексии в жизни человека?
3. Какова роль рефлексии в профессиональной деятельности специалиста гуманитарного профиля?

#### **Описание Модуля 4 «Личностная зрелость в конфликте»**

Цель модуля – формирование конфликтологической компетентности в условиях активизации ресурсного потенциала личностной зрелости как социально-психологического фактора. Модуль рассчитан на 10 аудиторных часов и 10 часов самостоятельной работы.

Упражнение 1. Свободные ассоциации.

Примерное время выполнения 60 минут.

Цель – расширение осознанности обучающихся относительно их понимания конфликта.

Инструкция: участники группы по цепочке называют ассоциации на слово «конфликт». За один круг обучающийся может назвать только одну ассоциацию. Проводится 3-4 круга. Повторяться в ассоциациях нельзя.

Обсуждение: Что такое конфликт? Конфликт в вашей жизни: какой он? Чему вас научили конфликты, которые происходили в вашей жизни? Чему вас научили конфликты, которые происходили в жизни ваших друзей и родных?

Упражнение 2. Черное и белое.

Примерное время выполнения 60 минут.

Цель – расширить представления о понятии конфликт, повысить уровень осознанности.

Инструкция: участники группы делятся на две подгруппы. Первая подгруппа – «черных». Вторая подгруппа – «белых».

Задача «черных» - сформулировать 10 негативных характеристик конфликта.

Задача «белых» - сформулировать 10 позитивных характеристик конфликта.

После выполнения задания группы зачитывают получившиеся списки.

Обсуждение: что вы можете сказать о получившихся списках характеристик конфликта? Так ли плохи минусы конфликта, которые были названы? Можно ли каким-либо образом преодолеть их? Какие минусы конфликта являются самыми негативными? Что можно сделать, чтобы снизить их негативное влияние? Какие плюсы конфликта могут стать ресурсами в процессе его разрешения? Как можно использовать их ресурсный потенциал?

Упражнение 3. Лучше всего в конфликте у меня получается...».

Примерное время выполнения 30 минут.

Цель – повысить уровень осознанности своего поведения в конфликте.

Инструкция: Участники по цепочке заканчивают предложение: «Лучше всего в конфликте у меня получается...». Можно провести 3-4 круга.

Обсуждение: Можно ли назвать то, что лучше всего получается в конфликте, вашими сильными сторонами? Как можно использовать эти ваши сильные стороны в процессе разрешения конфликта?

Упражнение 4. Хуже всего в конфликте у меня получается...».

Примерное время выполнения 30 минут.

Цель – повысить уровень осознанности своего поведения в конфликте.

Инструкция: Участники по цепочке заканчивают предложение: «Хуже всего в конфликте у меня получается...». Можно провести 3-4 круга.

Обсуждение: Можно ли назвать то, что лучше всего получается в конфликте, вашими слабыми сторонами? Как можно преодолеть ваши слабые стороны в процессе разрешения конфликта?

Упражнение 5. Значение слов.

Примерное время выполнения 60 минут.

Цель – расширить представления о конфликте.

Инструкция: участникам предлагается письменно сформулировать определения следующих понятий: «конфликт», «ссора», «спор», «разногласия», «борьба». Задача участников – отразить специфику каждого понятия, его отличие от других понятий.

После выполнения задания каждый участник зачитывает свои определения и комментирует свой ответ.

Обсуждение:

Что общего и каковы различия данных понятий, в чем их специфика? Все ли из рассмотренных вами явлений были в вашей жизни? Чего в вашей жизни было больше?

Расположите данные понятия по степени их негативности, силы, пагубности влияния на взаимоотношения? Можно ли не допустить возни возникновения данных явлений в жизни? Что для этого нужно сделать? Какова их профилактика?

Упражнение 6. Поэзия и конфликт.

Примерное время выполнения 60 минут.

Цель – расширить представления об ответственности в конфликте.

Инструкция: группа делится на подгруппы по 3-4 человека. Каждой подгруппе дается задание сочинить стихотворение об ответственности в конфликте. После выполнения задания студенты зачитывают свои стихотворения, и проводится их анализ.

Обсуждение: какова главная идея вашего стихотворения, что вы хотели в нем передать? Почему эта ваша идея так важна? Какие еще аспекты конфликтной ситуации вы отразили в ваших произведениях? Чем они важны? Какова роль ответственности в конфликте?

Упражнение 7. График ответственности.

Примерное время выполнения 60 минут.

Цель – расширить представления о собственной ответственности в конфликте.

Инструкция: каждый участник группы должен нарисовать график своей ответственности в конфликте. Задача – отразить ее динамику в процессе конфликта. По оси Абсцисс изображаются временные отрезки конфликта (шкалу выбирает сам обучающийся), а по шкале Ординат – мера личной ответственности. Участники могут отразить какой-либо конкретный конфликт или дать обобщенную характеристику всех произошедших в их жизни конфликтов.

После выполнения задания каждый участник демонстрирует и комментирует свой график.

Обсуждение:

Насколько выражена у вас ответственность в конфликте? Какова динамика вашей ответственности в конфликте? Каков ее характер? Прокомментируйте, с чем могут быть связаны резкие скачки в выраженности личной ответственности в конфликте? Как будет изменяться график, если его продолжить?

Нужна ли ответственность в конфликте? Какова ее роль? Какими способами можно повысить уровень ответственности в конфликте?

Упражнение 8. Девиз конфликтного поведения.

Примерное время выполнения 30 минут.

Цель – расширить представления о своем поведении в конфликте.

Инструкция: каждый участник придумывает девиз своего поведения в конфликте. Затем по цепочке обучающиеся произносят получившиеся девизы.

Обсуждение: о чем говорит ваш девиз, на какие характеристики вашего поведения в конфликте он указывает? Устраивают ли вам данные характеристики или вы хотели бы изменить свое поведение?

Упражнение 9. Я в конфликте.

Примерное время выполнения 30 минут.

Цель – расширить представления о своем поведении в конфликте.

Инструкция: каждый участник по цепочке отвечает на вопрос: «с кем или с чем вы можете сравнить себя в конфликте?». Можно провести 2-3 круга.

Обсуждение: Трудно ли было подобрать подходящий образ? Почему вы выбрали именно его? Чего общего у него с вашим поведением в конфликте?

Упражнение 10. Конфликты в моей жизни.

Примерное время выполнения 60 минут.

Цель – расширить представления о самодетерминации в конфликте.

Инструкция: каждому участнику предлагается вспомнить конфликтные ситуации, которые происходили в его жизни с разными людьми и в разное время. Затем им необходимо выделить 10 общих черт этих конфликтов. После выполнения задания участники по цепочке зачитывают получившийся список.

Обсуждение:

Что общего во всех конфликтах, происходивших в вашей жизни? Есть ли общие черты во времени, в которое данные конфликты происходили? Есть ли общее в содержательной стороне данных конфликтов? Есть ли общие черты в вашем поведении в данных конфликтах?

Упражнение 11. Родительские конфликты.

Примерное время выполнения 90 минут.

Цель – расширить представления о самодетерминации в конфликте.

Инструкция: каждому участнику предлагается вспомнить конфликты, которые происходили между их родителями. Как они проходили? Обучающимся необходимо дать характеристику данным конфликтам и выделить 10 общих черт в конфликтах между родителями. После выполнения задания каждый участник зачитывает и комментирует получившийся список.

Обсуждение: Что общего во всех конфликтах, происходивших между вашими родителями? Есть ли общие черты во времени, в которое данные конфликты происходили? Есть ли общее в содержательной стороне данных конфликтов? Есть ли общие черты в поведении ваших родителей в данных конфликтах? Чему родительские конфликты научили вас? Какие выводы вы сделали, смотря на конфликтующих родителей?

Сопоставьте черты ваших конфликтов и конфликтов между вашими родителями. Есть ли между этими двумя списками что-то общее? «Взяли» ли вы что-нибудь себе из модели конфликтного поведения ваших родителей? Что вы позаимствовали конкретно от мамы, от папы?

Упражнение 12. Подведение итогов модуля 3 «Рефлексия в конфликте».

Примерное время проведения: 30 минут.

Цель – итоговая рефлексия полученных знаний и умений.

Инструкция: участникам предлагается в течение 2-3 минут написать мини-эссе (2-3 предложения), в котором они должны отразить основные выводы, которые они сделали после данного модуля. Затем каждый участник проговаривает свои выводы и проводится их анализ.

Обсуждение ведется индивидуально, относительно выводов каждого отдельного участника. В конце ведущий должен подвести итог, обобщив выводы всех участников.

Примерные вопросы для подведения итогов: что в вашем поведении способствует возникновению конфликтов? Провоцируете ли вы конфликты? Если нет, то действительно ли вы уверены в этом? Можете ли вы сформулировать формулу вашего конфликтного поведения?

Организация самостоятельной работы по модулю (10 часов):

В рамках самостоятельной работы по данному модулю студенты должны ежедневно вести дневник, отмечая там события дня. Относительно каждого события студенты должны по 5-бальной шкале оценивать следующие показатели:

- меру своей ответственности;
- вклад события в процесс саморазвития;
- меру обусловленности данного события своим собственным поведением;
- степень удовлетворенности собой и своим поведением в данном событии.

По итогам данной работы обучающиеся пишут обобщенное эссе, где делают выводы на основе анализа дневника.

## Описание Модуля 5 «Стратегии поведения в конфликте»

Цель модуля – формирование конфликтологической компетентности в условиях активизации ресурсного потенциала стратегий поведения в конфликте как социально-психологического фактора. Модуль рассчитан на 4 аудиторных часа и 2 часа самостоятельной работы.

Упражнение 1. Кто Я и Какой Я в конфликте.

Примерное время выполнения 90 минут.

Цель – расширить представления о себе в конфликте.

Инструкция: обучающиеся должны 10 раз ответить на каждый из следующих вопросов:

- Кто Я в конфликте?

- Какой Я в конфликте?

Второй вариант упражнения, когда обучающиеся заполняют схемы (рисунок 1).

Затем проводится демонстрация схем или зачитывают получившиеся списки.

Второй этап работы заключается в том, что каждый участник выбирает какую-нибудь одну характеристику, с которой он хотел бы поработать подробнее. Далее работа в группе организуется следующим образом:

1. Выбирается характеристика первого участника.

2. Участники по цепочке начинают работать по следующему алгоритму: второй участник цепи говорит: «Быть (характеристика первого участника) в конфликте хорошо, потому что...»; третий участник говорит: «Быть (характеристика первого участника) плохо, потому что...»; четвертый участник говорит: «Быть (характеристика первого участника) в конфликте хорошо, потому что...» и т.д.

3. Затем выбирается характеристика следующего участника и все повторяется снова.

4. Задание выполняется, пока не будут отработаны характеристики всех участников.

Обсуждение:

Какие характеристики себя в конфликте вы бы определили в качестве ваших сильных сторон? Какие характеристики себя в конфликте вы бы определили как слабые стороны? С какой целью вы представляете в конфликте именно таким? Зачем вам нужна эта роль или это качество? Как можно снизить негативный эффект ваших слабых сторон? Какой ресурсный потенциал заключается в ваших сильных сторонах? Все ли ваши слабые стороны действительно слабые?



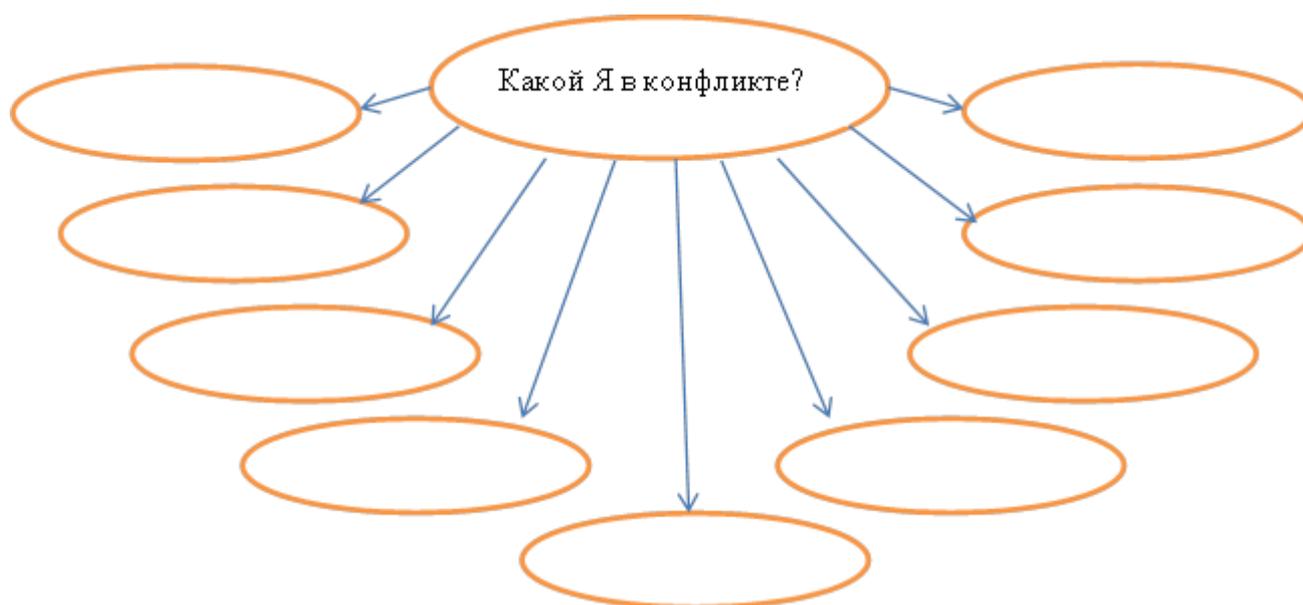


Рис.1. Раздаточный материал для упражнения «Кто Я и Какой Я в конфликте»

#### Упражнение 2. Умения.

Примерное время выполнения 60 минут.

Цель – расширить представления о своих умениях, полезных для успешного разрешения конфликта.

Инструкция: участникам предлагается подумать и по цепочке назвать умение, связанное с конфликтами, которое у него есть. Проводится 3-5 кругов.

Обсуждение:

Какие умения вы выделили, с чем они связаны? Как проявляются данные умения на практике? Какие преимущества в конфликте дают данные умения? Каких умений вам не хватает? Что нужно сделать, чтобы развить данные умения? Продумайте и опишите программу ваших действий по формированию данных умений?

#### Упражнение 3. Стратегия моего поведения в конфликте.

Примерное время выполнения 60 минут.

Цель – расширить представления о своих предпочитаемых стратегиях поведения в конфликте.

Для выполнения упражнения нужна бумага формата А4 и цветные карандаши.

Инструкция: участникам предлагается изобразить стратегию своего поведения в конфликте в виде дороги. Необходимо на рисунке четко обозначить начало и конец пути. После выполнения задания проводится презентация рисунков, участникам предлагается рассказать о своей стратегии поведения в конфликте, опираясь на изображенный образ. Остальные участники могут комментировать и высказывать свои ассоциации.

Обсуждение:

Опишите вашу дорогу. Сопоставьте ее со своей стратегией поведения в конфликте. Откуда берет начало ваша дорога и куда она приводит? Можно ли провести параллель с вашей стратегией в конфликте: откуда она берет свое начало, и к какому результату приводит?

Также анализируются любые детали рисунка, форма изображенных предметов и характер использования цвета. Участникам предлагается подумать и сказать, чтобы они хотели изменить или добавить в рисунок. При этом постоянно проводится аналогия со стратегией поведения в конфликте.

#### Упражнение 4. Подведение итогов Модуля 4 «Стратегия поведения в конфликте».

Примерное время проведения: 30 минут.

Цель – итоговая рефлексия полученных знаний и умений.

Инструкция: участникам предлагается в течение 2-3 минут написать мини-эссе (2-3 предложения), в котором они должны отразить основные выводы, которые они сделали после данного модуля. Затем каждый участник проговаривает свои выводы и проводится их анализ.

Обсуждение ведется индивидуально, относительно выводов каждого отдельного участника. В конце ведущий должен подвести итог, обобщив выводы всех участников.

Организация самостоятельной работы по модулю (2 часа):

Участникам необходимо пройти ряд психодиагностических методик, обработать и проанализировать результаты:

1. Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» Е.П. Ильина и П.А. Ковалева.
2. Опросник «Агрессивное поведение» Е.П. Ильина, П.А. Ковалева.
3. Методика диагностики межличностных отношений Т. Лири.

#### Резюме

1. Формирование конфликтологической компетентности представляет собой сложный процесс, в котором необходимо интегрировать, как и теоретическое обучение, так и развитие практических навыков по анализу и управлению своим поведением в конфликте. Теоретическая подготовка – заключается в формировании системы знаний о природе и закономерностях протекания конфликтов. Практическая подготовка – формирование умений управления конфликтами на профессиональном уровне.

2. На этапе теоретической подготовки необходимо особое внимание уделить вопросу различения повода и причин конфликта. При рассмотрении возможных причин следует отметить тот факт, что часто причиной внешнего конфликта является конфликт внутренний.

3. На этапе формирования практических навыков целесообразно использовать методы интерактивного обучения, так как они обеспечивают активность и эмоциональную вовлеченность субъекта в процесс развивающей работы.

4. При диагностике тех или иных показателей конфликтологической компетентности можно использовать методики, разработанные в рамках данного исследования. Среди них:

- Шкала диагностики личностной зрелости;
- Анкета по выявлению представлений о личностно обусловленных признаках конфликта;
- Анкета для выявления представлений о реальном и ожидаемом разрешении конфликта;
- Шкала «Навыки активного слушания в конфликте».

5. Для формирования конфликтологической компетентности у молодежи в данном исследовании была разработана и апробирована психолого-педагогическая программа, основанная на активизации ресурсного потенциала социально-психологических факторов – эмпатии, рефлексии, личностной зрелости и стратегий поведения в конфликте.

## Заключение

Данное исследование ставило своей целью выявление и определение ресурсного потенциала социально-психологических факторов формирования конфликтологической компетентности у студентов гуманитарного профиля. Важность данной проблемы обусловлена большой конфликтогенностью данных профессий в связи с постоянной работой с клиентами.

Проведенное исследование показало, что проблема действительно актуальная, так как студенты психологических, педагогических, дефектологических, социальных направлений обладают недостаточным уровнем сформированности конфликтологической компетентности.

Установлено, что представления о конфликте сформированы только у 1/3 студентов. Лучше всего студенты разбираются в агрессивных проявлениях и негативных эмоциональных состояниях, которые могут возникнуть в ситуации конфликта, а также лучше понимают энергетический фон конфликта (результативность активности, усилий участников). Большинство студентов обладают достаточным уровнем выраженности личностной зрелости, адаптационных характеристик личности, но существуют обучающиеся имеющие проблемы в сфере волевого самоконтроля.

Психологическая структура конфликтологической компетентности включает два уровня. К первому уровню относятся следующие показатели: адаптивные, личностные, операциональные, волевые, отказ от агрессии, функциональные, деятельностные, когнитивные. Второй уровень представлен четырьмя компонентами: адаптивно-операциональный, когнитивный, функционально-деятельностный, личностно-регуляционный.

Адаптивно-операциональный компонент включает в себя личностные особенности, обеспечивающие адаптацию к ситуации конфликта, а также умения, которые лежат в основе поведения, способствующего конструктивному разрешению конфликта. Когнитивный компонент включает в себя когнитивные способности и процессы, которые отвечают за планирование своих действий и прогнозирование конфликтной ситуации, а также способствуют осознанию субъективной значимости происходящего. Функционально-деятельностный компонент отвечает за активность и субъективное самочувствие личности в процессе конфликтной ситуации. Личностно-регуляционный компонент включает в себя процессы саморегуляции и самоэффективности в конфликте. Данные компоненты имеют равное значение для успешности поведения в конфликте, поэтому формирование конфликтологической компетентности должно затрагивать все выделенные аспекты.

Установлено, что студенты с более высоким уровнем конкурентоспособности обладают более высокой выраженностью личностных показателей конфликтологической компетентности, а также более ориентированы на решение в процессе взаимодействия, но хуже разбираются в негативных эффектах конфликтов.

При рассмотрении социально-психологических факторов формирования конфликтологической компетентности были выделены четыре их группы:

- социально-когнитивные;
- социально-коммуникативные;
- социально-личностные;
- социально-поведенческие.

Установлено, что наибольший ресурсный потенциал в процессе формирования конфликтологической компетентности у молодежи несут в себе социально-личностные факторы. Так, эмпатия способствует развитию умений саморегуляции, планирования, прогнозирования, улучшая адаптационные возможности и функциональное состояние субъекта конфликта, а также выбору более конструктивных стратегий поведения.

Фактор личностной зрелости способствует развитию умения планировать и прогнозировать, улучшает функциональное состояние субъекта конфликта, а также способствует выбору им более конструктивных стратегий поведения.

Фактор рефлексии несет в себе большой ресурсный потенциал, так как выводит субъекта на внутриличностные конфликты и противоречия, без разрешения которых он не может эффективно и адаптивно функционировать в реальном конфликте.

Разработанная и апробированная в ходе формирующего эксперимента психолого-педагогическая программа показала свою эффективность, так как, принявшие в ней участие студенты, обладают более высоким уровнем конфликтологической компетентности, личностной зрелости, а также выбирают более конструктивные стратегии поведения в конфликте по сравнению со студентами контрольной группы.

Таким образом, поставленные в исследовании задачи выполнены. Дальнейшими его перспективами являются внедрение полученных результатов в деятельность образовательных учреждений. Разработанный в ходе исследования комплекс авторских методик может быть полезен практическим психологам при диагностике личностной зрелости, представлений о личностно обусловленных признаках конфликта, представлений о реальном и ожидаемом разрешении конфликта, навыков активного слушания в конфликте. Разработанная и апробированная психолого-педагогическая программа по формированию конфликтологической компетентности у студентов гуманитарных направлений, основанная на активизации ресурсного потенциала социально-психологических факторов, может быть использована в работе психологической службы учреждений высшего образования.

## Литература

1. Анищенко А.А. Вербальная эмпатия в межличностном конфликте // Военно-гуманитарный альманах Материалы XI Международной научной конференции по актуальным проблемам теории языка и коммуникации. Сер. "Лингвистика" Под общей редакцией Н.В. Иванова. 2017. С. 54-62.
2. Анцупов А.Я. Принципы конфликтологии // Конфликтология. 2015. Т. 3. С. 14-31.
3. Анцупов, А.Я. Словарь конфликтолога / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2006. – 528 с.
4. Башкин М.В. Конфликтная компетентность личности / диссертация на соискание учен. степени канд. психол. наук по специальности 19.00.05; 19.00.01. – Ярославль, 2009. – 242 с.
5. Беляева Т.Б. Активные методы формирования конфликтологической компетентности у студентов // Психология обучения. 2008. № 7. С. 34-49
6. Бережная Г.С. Формирование конфликтологической компетентности педагогов общеобразовательной школы // автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора педагогических наук / Российский государственный университет им. Иммануила Канта. Калининград, 2009.
7. Бершедова Л.И., Рычихина Э.Н. Конфликтологическая компетентность в структуре профессиональной компетентности учителя и классного руководителя // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2013. № 7 (123). С. 116-121.
8. Бганова Ю.Р. Участие в школьных конфликтах как фактор формирования конфликтологической компетентности учащихся // Современная наука: теоретический и практический взгляд: сборник статей Международной научно-практической конференции: в 4-х частях. 2016. С. 199-202.
9. Бизяева А.А. Психология думающего учителя: педагогическая рефлексия / А.А. Бизяева. – Псков: Псковский государственный педагогический институт им. С.М. Кирова, 2004. – 216 с.
10. Боева Л.Ф. К вопросу о структуре конфликта // Человек и общество в системе современных научных парадигм. 2016. № 1 (2). С. 18-21.
11. Болотов В.А., Сериков В.В. Компетентностная модель: от идеи к образовательной программе // Педагогика. 2003. №10.
12. Братченко С.Л. Экзистенциальная психология глубинного общения / С.Л. Братченко. - М.: «Смысл», 2001. - 197 с.
13. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга / И.В. Вачков. - М: Издательство "Ось-89", 1999. – 176 с.
14. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология / Н.Ф. Вишнякова. – Минск: Университетское, 2002. – 318 с.
15. Воронин Б.А., Фатеева Н.Б., Шарипова Н.Ф. Конфликты: стили и способы их разрешения // Аграрное образование и наука. 2018. № 3. С. 10.
16. Воронцова Т.А. Троллинг и флейминг: речевая агрессия в интернет-коммуникации // Вестник Удмуртского университета. Серия История и филология. 2016. Т. 26. № 2. С. 109-116.
17. Гаврилова Т. П. Понятие эмпатии в зарубежной психологии // Вопросы психологии. – 1975. – № 2. – С. 147–157.
18. Геворкян С. Р. Проблемно-конфликтные ситуации и экзистенциальная рефлексия личности // ИТС. 2005. №1-2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemno-konfliktnye-situatsii-i-ekzistentsialnaya-refleksiya-lichnosti> (дата обращения: 12.11.2019).
19. Глоссарий терминов рынка труда, разработки стандартов образовательных программ и учебных планов. – Европейский фонд образования ЕФО, 1997.

20. Голуб О.Ю. О коммуникативной природе медиации: некоторые методологические аспекты // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. 2015. Т. 15. № 4. С. 462-468.
21. Грановская Р.М. Конфликт и творчество в зеркале психологии / Р.М. Грановская. — М.: Генезис, 2002. — 573 с.
22. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина.- 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с:
23. Гришина Н.В. Психология межличностного конфликта / диссертация на соискание ученой степени доктора. психол. Наук по специальности 19.00.05. – СПб., 1995, 361 с.
24. Гулеева О.В. Становление рефлексивной компетентности студентов // Среднее профессиональное образование. 2010. № 2. С. 8-11.
25. Денисов О.И. Развитие конфликтологической компетентности руководителей / Диссертация на соискание ученой степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.13. – Москва, 2001. – 168 с.
26. Журавлев А.Л., Вахин А.А. Современная конфликтология в контексте культуры мира // Социально-психологические исследования конфликта / под ред. А.Л. Журавлева. – Москва, 2001. – С. 357-372.
27. Захаров В.П., Хрящева Н.Ю. Социально-психологический тренинг / В.П. Захаров, Н.Ю. Хрящева. – Л., 1989.
28. Зеер Э. Психология профессий: Учебное пособие для студентов вузов / Э. Зеер. – 2-е изд., перераб., доп. – М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003. – 336 с.
29. Зеер Э.Ф., Павлова А.М, Сыманюк Э.Э. Модернизация профессионального образования: компетентностный подход / Э.Ф. Зеер, А.М. Павлова, Э.Э. Сыманюк. – Москва, 2005. – 216 с.
30. Зимняя И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании / И.А. Зимняя. - Москва: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. - 42 с.
31. Иваненко М.А. Социальная профилактика межличностных конфликтов в семье // Вестник социально-гуманитарного образования и науки. 2013. № 3. С. 35-39.
32. Кашапов М.М. Основы конфликтологии / М.М. Кашапов. – Ярославль: ЯрГУ, 2006. – 116 с.
33. Кильмашкина Т.Н. Формирование конфликтологической компетентности педагогов как условие формирования конфликтологической культуры подрастающего поколения // Профилактика зависимостей. 2019. № 2 (18). С. 86-94.
34. Комалова Л.Р. Рефлексивная коммуникация как идеальное завершение конфликта // Рефлексивные процессы и управление сборник материалов VII Международного симпозиума. Под редакцией В.Е. Лепского. 2009. С. 105-108.
35. Королева Т.В., Торпакова Е.А. Межличностный конфликт как нарушение принципа диалогичности: гуманистический подход // Вестник науки и образования Северо-Запада России. 2016. Т. 2. № 3. С. 104-111.
36. Короткова Н.В. Эмпатия и ее роль в управлении конфликтами // Человек и мир: психология риска, инноваций, конфликта сборник научных трудов. 2016. С. 45-48.
37. Котельникова Р.А. Развитие рефлексии и эмпатии школьника через толерантно ориентированные игры // Поволжский педагогический поиск. 2013. № 3 (5). С. 83-87.
38. Крамар Е.С. Поведение в конфликте и рефлексия в структуре личностного потенциала супругов // Ученые записки Крымского инженерно-педагогического университета. Серия: Педагогика. Психология. 2017. № 4 (10). С. 87-90.
39. Кузина А.А. Воспитание конфликтологической компетентности старшеклассников / Диссертация на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.01. – Москва, 2007. - 225 с.

40. Кузнецова Н.В. Конфликтоустойчивость как профессиональное качество социального работника // Сборник публичных лекций преподавателей кафедры социальной работы и социального права Филиала РГСУ в г. Люберцы Ред.–сост. Н.Н.Волкова, Н.В. Кузнецова. Москва, 2016. С. 76-88.
41. Лебедева Л.А. Манипуляция и актуализация как формы социально-трудовых отношений на предприятии и их влияние на трудовые конфликты на предприятии // Экономика и предпринимательство. 2015. № 10-2 (63). С. 771-775.
42. Левина А.Д., Питанова М.Е. Рефлексивность педагога в ситуациях предупреждения и разрешения конфликтов // Традиции и инновации в современной психологии и педагогике: сборник статей Международной научно-практической конференции. Уфа, 2019. С. 113-115.
43. Леонов Н.И. Основы конфликтологии / Н.И. Леонов. – Ижевск: Удмурдский университет, 2000. – 122 с.
44. Лешер О.В., Яббарова Л.В. Конфликтологическая компетентность преподавателя вуза как педагогическое условие эффективного управления педагогическими конфликтами // Вестник Челябинского государственного педагогического университета. 2010. № 7. С. 170-177.
45. Липницкий А.В., Недилько М.С. Конфликт как манипуляция в профессиональной деятельности сотрудников ОВД // Актуальные проблемы психологии правоохранительной деятельности: концепции, подходы, технологии (Васильевские чтения - 2019) Материалы международной научно-практической конференции. Под редакцией Ю.А. Шаранова, В.А. Шаповала. 2019. С. 203-205.
46. Лопес Е.Г., Олиферова К.А. Предпосылки развития конфликтологической компетенции у студентов // В сборнике: Образование взрослых в условиях современности: проблемы и перспективы сборник научных статей. под науч. ред. А.А. Симоновой, С.Л. Фоменко ; общ. ред. Н.Н. Давыдова. 2017. С. 81-84.
47. Макшанцева Л.В., Овчаренко Л.Ю. Конфликтологическая компетентность педагога и медиативная деятельность в образовательном процессе // Системная психология и социология. 2015. № 2 (14). С. 31-35.
48. Педагогика и психология высшей школы / М. В. Буланова-Топоркова, отв.ред. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1998. – 544 с.
49. Маркарова К.Э. Формирование конфликтологической компетентности будущих юристов в процессе профессиональной подготовки в вузе // автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата педагогических наук / Северо-Кавказский государственный технический университет. Ставрополь, 2009
50. Марченко Е.М. Личностные факторы формирования конфликтологической компетентности // Личность, интеллект, метакогниции: исследовательские подходы и образовательные практики / материалы II Международной научно-практической конференции. Калужский государственный университет им. К.Э. Циолковского. 2017. С. 223-228.
51. Натаров В.И. Методические рекомендации по ведению групп социально-психологического тренинга как активного метода обучения // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. 1997. №3. С.3-14.
52. Обозов Н. Н. Психология межличностных отношений / Н.Н. Обозов. – Киев : Лыбидь, 1990
53. Павлова В.А. Факторы формирования конфликтологической компетентности в высшем учебном заведении (на примере студентов направления "Конфликтология" Казанского федерального университета) // В сборнике: Конфликты в образовании и социальной сфере: теоретические и прикладные аспекты материалы 1-й Международной научно-практической конференции. отв. ред.: Д. А. Яковец, Н. Г. Брюхова. 2018. С. 235-239.
54. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности // Вестник московского университета. Серия 14. Психология. 1997. №4. С.41-45.

55. Реан А.А., Коломинский Я.Л. Социальная педагогическая психология / А.А. Реан, Я.Л. Коломинский. — СПб.: Издательство «Питер», 2000. — 416 с:
56. Романов Д.В. Роль и место рефлексии в подготовке будущих специалистов к разрешению педагогических конфликтов // Известия Самарской государственной сельскохозяйственной академии. 2006. № 1. С. 141-143.
57. Романов С.В. Формирование конфликтологической компетентности будущего учителя технологии в учебно-воспитательном процессе вуза // Грани познания. 2012. № 5 (19). С. 57-61.
58. Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение / Дж. Рубин, Д. Пруйт, Ким Хе Сунг. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2001. – 352 с.
59. Рычихина Э.Н., Капранова М.В. Формирование конфликтологической компетентности в системе регионального образовательного пространства // Вестник Ассоциации ВУЗов туризма и сервиса. 2013. № 2. С. 85-89.
60. Самсонова Н.В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования / Н.В. Самсонова. – Калининград: Издательство КГУ, 2002. – 308 с.
61. Саралиева Т.Р. Конфликтологическая компетентность учителя общеобразовательной школы как научное понятие // Сибирский педагогический журнал. 2011. № 10. С. 329-335.
62. Сидоренко Е.В. Мотивационный тренинг / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2005. – 240с.
63. Смирнова Ю.С. Психологический анализ ситуаций конфликта студентами: от житейской позиции к профессиональной рефлексии // Системогенез учебной и профессиональной деятельности Материалы VIII всероссийской научно-практической конференции. Под редакцией Ю.П. Поваренкова. 2018. С. 165-168.
64. Сотникова В.В. Семейные конфликты как фактор формирования конфликтологической компетентности ребенка // Электронный сетевой политематический журнал "Научные труды КубГТУ". 2017. № 6. С. 380-388.
65. Софьина В.Н. Системный подход к анализу структуры профессиональной компетентности выпускника вуза // Софьина Вера Николаевна Системный подход к анализу структуры профессиональной компетентности выпускника вуза // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. 2010. №128. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistemnyy-podhod-k-analizu-struktury-professionalnoy-kompetentnosti-vypusknika-vuza> (дата обращения: 24.08.2019).
66. Софьина В.Н., Банникова Д.Я., Белеванцева М.П. Развитие профессиональной компетентности и мотивация личности // В сборнике: Триединство здоровья нации, качества жизни и гармоничного общества как основа устойчивого развития России в XXI веке Материалы международного конгресса. 2014. С. 153-161.
67. Софьина В.Н., Салкова О.В., Банникова Д.Я., Марченко Т.С. Оценка профессиональной компетентности преподавателя вуза // Сибирский педагогический журнал. 2013. № 4. С. 19-24.
68. Степыкин Н.И., Полхова Ю.А. Анализ коммуникативных стратегий и тактик в ситуации конфликта (на материале телесериала "SCRUBS") // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Гуманитарные науки. 2018. Т. 37. № 3. С. 442-450.
69. Ступина С.Б. Технологии интерактивного обучения в высшей школе: Учебно-методическое пособие / С.Б. Ступина. – Саратов: Издательский центр «Наука», 2009. – 52 с.
70. Танцаров И.В., Железовская Г.И. Эмпатия - как способ профилактики межличностных конфликтов // Инновационное профессиональное образование: проблемы, поиски, решения Сборник научных трудов XV международной научно-методической конференции "Инновационное профессиональное образование: проблемы, поиски, решения". В 2 частях. 2019. С. 157-161.

71. Фомина С.Н. Подготовка специалистов социальной сферы к конструктивному разрешению конфликтов в профессиональной среде // Ученые записки Российского государственного социального университета. 2010. № 6 (82). С. 70-73.
72. Фомина С.Н., Митяева А.Н. Конфликтологическая компетентность будущего специалиста социальной сферы // Социальная политика и социология. 2009. № 12 (54). С. 190-197.
73. Фомина С.Н., Митяева А.М. Формирование конфликтологической компетентности будущего специалиста социальной сферы // Ученые записки Российского государственного социального университета. 2009. № 11 (74). С. 105-109.
74. Халиуллина Н.В. Эмпатия в управлении конфликтом // Актуальные исследования в сфере гуманитарного знания Сборник научных трудов IV студенческой научно-практической общеакадемической конференции по гуманитарным дисциплинам. 2018. С. 9-14.
75. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта / Б.И. Хасан. – Санкт-Петербург: Питер, 2003. – 250 с.
76. Худаева М.Ю. Психологические условия развития конфликтологической компетентности в подростковом возрасте / Диссертация на соискание ученой степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.13. – Белгород, 2007. – 179 с.
77. Цветкова О.Г. Аргументация и манипуляция как инструменты решения конфликтных ситуаций в английском бытийном дискурсе // Филологические науки. Вопросы теории и практики. 2017. № 5-2 (71). С. 156-159.
78. Цой Л.Н. Социальная организация и самоорганизация: конфликты и развитие личности // Мир психологии. 2011. № 2. С. 96-108.
79. Шевцова И.В. Тренинг тренеров: 9 дней личностного роста / И.В. Шевцова. – СПб.: Речь, 2008. – 128с.
80. Щербакова О.И. Формирование и развитие конфликтологической культуры специалиста в контекстном обучении // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2009. № 3 (38). С. 15-19.
81. Карпенко О. І. Професійна підготовка соціальних працівників в умовах університетської освіти : наук.-метод. та орг.-технолог. аспекти : монографія / О. І. Карпенко ; за ред. С. Я. Харченко. – Дрогобич : Коло, 2007. – 374 с
82. Allison B.N., Schultz J.B. "Parent-Adolescent Conflict in Early Adolescence." *Adolescence*, vol. 39, no. 153, 2004, pp. 101–119.
83. Bar-Tal D., Teichman Yo. *Stereotypes and Prejudice in Conflict: The Reflection of Social Images in Human Figure Drawing*. 2005.
84. Barki, H., & Hartwick, J. (2004). Conceptualizing the construct of interpersonal conflict. *International Journal of Conflict Management*, 15(3), 216–244.
85. Bippus A.M. "Humor Motives, Qualities, and Reactions in Recalled Conflict Episodes." *Western Journal of Communication*, vol. 67, no. 4, 2003, pp. 413–426.
86. Butovskaya M.L., et al. "Aggression, Conflict Resolution, Popularity, and Attitude to School in Russian Adolescents." *Aggressive Behavior*, vol. 33, no. 2, 2007, pp. 170–183.
87. Canary D.J., Spitzberg B.H. "Appropriateness and Effectiveness Perceptions of Conflict Strategies." *Human Communication Research*, vol. 14, no. 1, 1987, pp. 93–120.
88. David Y., et al. "Gender-Empathic Constructions, Empathy, and Support for Compromise in Intractable Conflict." *Journal of Conflict Resolution*, vol. 62, no. 8, 2018, pp. 1727–1752.
89. Desender, K., Opstal, F. V., & Bussche, E. V. den. (2014). Feeling the Conflict The Crucial Role of Conflict Experience in Adaptation. *Psychological Science*, 25(3), 675–683.
90. Dreu, C. K. W.De, et al. "Self-Serving Evaluation of Conflict Behavior and Escalation of the Dispute." *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 25, no. 23, 1995, pp. 2049–2066.
91. Edmondson A.C., McLain D.S. "Too Hot to Handle? How to Manage Relationship Conflict." *California Management Review*, vol. 49, no. 1, 2006, pp. 6–31.

92. Epstein N., et al. "Treatment of Marital Conflict: A Cognitive-Behavioral Approach." *Clinical Psychology Review*, vol. 13, no. 1, 1993, pp. 45–57.
93. Epstein, R.M., and Edward M. H. (2002). Defining and Assessing Professional Competence. *JAMA*, vol. 287, no. 2, pp. 226–235.
94. Finkel, E. J., Slotter, E. B., Luchies, L. B., Walton, G. M., & Gross, J. J. (2013). A Brief Intervention to Promote Conflict Reappraisal Preserves Marital Quality Over Time. *Psychological Science*, 24(8), 1595–1601.
95. Grice H.P. Meaning // Steinberg D., Jakobovits L. (eds.) *Semantics: an Interdisciplinary Reader*. Cambridge, 1971. P. 147-172.
96. Harter S., Monsour A.. "Development Analysis of Conflict Caused by Opposing Attributes in the Adolescent Self-Portrait." *Developmental Psychology*, vol. 28, no. 2, 1992, pp. 251–260.
97. Head N. (2012). *Transforming Conflict: Trust, Empathy, and Dialogue* / N. Head. – Cambridge: Cambridge University Press.
98. Jehn, K. A., & Bendersky, C. (2003). Intragroup conflict in organizations: a contingency perspective on the conflict-outcome relationship. *Research in Organizational Behavior*, 25, 187–242.
99. Klimecki O.M. "The Role of Empathy and Compassion in Conflict Resolution." *Emotion Review*, vol. 11, no. 4, 2019, pp. 310–325.
100. Kunter, Mareike, et al. (2013). Professional Competence of Teachers: Effects on Instructional Quality and Student Development. *Journal of Educational Psychology*, vol. 105, no. 3, 2013, pp. 805–820.
101. McDonald M., et al. "Intergroup Emotional Similarity Reduces Dehumanization and Promotes Conciliatory Attitudes in Prolonged Conflict." *Group Processes & Intergroup Relations*, vol. 20, no. 1, 2017.
102. Morris M.W., et al. "Person Perception in the Heat of Conflict: Negative Trait Attributions Affect Procedural Preferences and Account for Situational and Cultural Differences." *Asian Journal of Social Psychology*, vol. 7, no. 2, 2004, pp. 127–147.
103. Oetzel, J. G., & Ting-Toomey, S. (2003). Face Concerns in Interpersonal Conflict A Cross-Cultural Empirical Test of the Face Negotiation Theory. *Communication Research*, 30(6), 599–624.
104. Sagrestano L.M., et al. "Social Influence Techniques during Marital Conflict." *Personal Relationships*, vol. 5, no. 1, 1998, pp. 75–89.
105. Sanford K. "Communication during Marital Conflict: When Couples Alter Their Appraisal, They Change Their Behavior." *Journal of Family Psychology*, vol. 20, no. 2, 2006, pp. 256–265.
106. Sillars A., et al. "Cognition During Marital Conflict: The Relationship of Thought and Talk." *Journal of Social and Personal Relationships*, vol. 17, 2000, pp. 479–502.
107. Sillars A., McLaren R.M. "Attribution in Conflict." *The International Encyclopedia of Interpersonal Communication*, 2015.
108. Steenbergen, H. van, Band, G. P. H., & Hommel, B. (2010). In the Mood for Adaptation How Affect Regulates Conflict-Driven Control. *Psychological Science*, 21(11), 1629–1634.
109. Steenbergen, H. van, Band, G. P. H., & Hommel, B. (2009). Reward Counteracts Conflict Adaptation Evidence for a Role of Affect in Executive Control. *Psychological Science*, 20(12), 1473–1477.
110. Tversky, A., & Shafir, E. (1992). Choice Under Conflict: The Dynamics of Deferred Decision. *Psychological Science*, 3(6), 358–361.
111. Wied M. de, et al. "Empathy and Conflict Resolution in Friendship Relations among Adolescents." *Aggressive Behavior*, vol. 33, no. 1, 2007, pp. 48–55.

**Ковалевская** Екатерина Владимировна

Социально-психологические факторы формирования конфликтологической компетентности у студентов гуманитарного профиля

Монография издана в авторской редакции

Сетевое издание

Главный редактор – Кирсанов К.А.

Вёрстка – Кирсанов К.К.

Ответственный за выпуск - Алимova Н.К.

Научное издание

**Системные требования:**

операционная система Windows XP или новее, macOS 10.12 или новее, Linux.  
Программное обеспечение для чтения файлов PDF.

Объем данных 2,34 Мб

Принято к публикации «16» декабря 2019 года

Режим доступа: <https://izd-mn.com/PDF/44MNNPM19.pdf> свободный. – Загл. с экрана. -  
Яз. рус., англ.

ООО «Издательство «Мир науки»

«Publishing company «World of science», LLC

Адрес:

Юридический адрес — 127055, г. Москва, пер. Порядковый, д. 21, офис 401.

Почтовый адрес — 127055, г. Москва, пер. Порядковый, д. 21, офис 401.

<https://izd-mn.com/>

**ДАННОЕ ИЗДАНИЕ ПРЕДНАЗНАЧЕНО ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО ДЛЯ ПУБЛИКАЦИИ НА  
ЭЛЕКТРОННЫХ НОСИТЕЛЯХ**