

Министерство образования и науки Российской Федерации
Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова
Кафедра педагогики и педагогической психологии

М. В. Башкин

Конфликтная компетентность

Методические указания

Рекомендовано

*Научно-методическим советом университета для студентов,
обучающихся по направлениям Психология образования и развития,
Психолого-педагогическое образование*

Ярославль
ЯрГУ
2014

УДК 159.9(075ю8)
ББК Ю95я73
Б33

*Рекомендовано
Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного издания. План 2014 года*

Рецензент
кафедра педагогики и педагогической психологии
Ярославского государственного университета
им. П. Г. Демидова

Башкин, Михаил Валерьевич.
Б33 Конфликтная компетентность : метод. указания
/ М. В. Башкин ; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова.
— Ярославль : ЯрГУ, 2014. — 72 с.

В методические указания включены информационные материалы и рекомендации к изучению всех тем курса, вопросы для самостоятельной проверки знаний, примеры конфликтных ситуаций для анализа, список рекомендуемой литературы по дисциплине.

Предназначены для студентов, обучающихся по направлениям 37.04.01 (030300.68) Психология образования и развития, 44.04.02 (050400.68) Психолого-педагогическое образование (дисциплина «Конфликтная компетентность», цикл М2), очной формы обучения.

УДК 159.9(075ю8)
ББК Ю95я73

© ЯрГУ, 2014

Уважаемый магистрант!

Вы приступаете к изучению курса «Конфликтная компетентность», который нацелен на формирование данной компетентности как способности личности, обеспечивающей эффективность ее коммуникации. Курс позволит Вам сформировать представление о различных научных подходах к толкованию понятий «компетентность» и «конфликтная компетентность», о специфике структурных и функциональных характеристик конфликтной компетентности личности в процессе ее профессионализации, об особенностях различных видов конфликтов и способах их разрешения.

Содержание тем дисциплины позволит Вам сориентироваться в объеме курса, сформировать общее видение предмета изучения. Аннотации изучаемых тем и информационные материалы по каждой из них помогут Вам успешно освоить дисциплину.

Методические указания включают в себя также примеры конфликтных ситуаций для обсуждения и вопросы для самопроверки знаний. Все это составит основу Вашего профессионально-личностного саморазвития и самосовершенствования.

В качестве основного учебного пособия по данной дисциплине рекомендуется следующее: Кашапов, М. М. Психология конфликтной компетентности : учеб. пособие / М. М. Кашапов, М. В. Башкин ; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. — Ярославль : ЯрГУ, 2010. — 128 с.

Удачи Вам в изучении дисциплины!

Введение в предмет.

Понятие конфликта в психологической науке

Аннотация и методические указания

В соответствии с образовательными целями изучения данной дисциплины в первую очередь необходимо понять сущность феномена «конфликт» и его основные характеристики. Подробно с данным вопросом можно ознакомиться по следующим изданиям: [1], [6–9], [14], [17–19].

Основное содержание раздела

- Основные подходы в отечественной и западной психологической науке к определению понятия «конфликт».
- Функции конфликта.
- Классификация конфликтов.
- Структура и динамика конфликта.

Конфликты играют исключительно важную роль в жизни отдельного человека, семьи, организации, государства, общества и человечества в целом. Они охватывают всю совокупность социальных отношений и социального взаимодействия людей, выступая при этом необходимым условием общественного развития. В настоящее время потребность в научном исследовании конфликтов стала актуальной, поскольку этап негативного отношения к конфликту сменился этапом его признания как естественного и в ряде случаев желательного явления.

Содержание понятия «конфликт» трактуется исследователями с различных позиций. К настоящему времени в психологической литературе накопилось значительное число дефиниций. Некоторые из них представлены в вопросах и заданиях для самостоятельной работы в конце данной темы (*Вам необходимо будет провести их сравнительный анализ*).

На протяжении развития психологии наблюдалась динамика во взглядах ученых на роль конфликтов в жизни человека: от рассмотрения конфликта как отрицательного явления, несущего

в себе деструктивный потенциал (В. Н. Иванов, Н. С. Мансуров и др.), до признания его многофункциональным социально-психологическим явлением (А. Я. Анцупов, М. М. Кашапов, П. А. Сергоманов, Б. И. Хасан, А. И. Шипилов и др.).

В основе любого конфликта лежит проблемная ситуация, включающая либо противоположные позиции сторон по какому-то вопросу, либо противоположные цели или средства их достижения, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов и т. п. Проблемные ситуации, возникающие в ходе протекания коммуникативной деятельности, могут стимулировать личность к нахождению конструктивных способов коммуникативного поведения.

Структурная модель описания конфликтов предполагает анализ условий, лежащих в основе конфликта и определяющих его динамику, с целью установления параметров, влияющих на конфликтное поведение, и конкретизации форм этого влияния [17].

Структуру конфликта могут составлять следующие элементы: объект и предмет; участники (стороны); причины возникновения; среда функционирования и условия протекания конфликта; позиции конфликтующих сторон; образ конфликтной ситуации; возможные действия участников конфликта и исходы конфликтных действий. Правильное определение элементов конфликта является основой его успешного разрешения.

А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов отмечают, что базисная типология конфликтов показывает границы и раскрывает структуру объектного «поля» конфликтологии. Она включает конфликты с участием человека (социальные и внутриличностные), а также зооконфликты. Социальные конфликты исследователи дифференцируют на межличностные, конфликты между личностью и группой, конфликты между малыми, средними и большими социальными группами и международные конфликты [1]. Внутриличностные конфликты А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов разделяют на конфликты между «хочу» и «не хочу»; «могу» и «не могу»; «хочу» и «не могу»; «хочу» и «нужно»; «нужно» и «не нужно»; «нужно» и «не могу». Зооконфликты, с точки зрения ученых, могут быть внутривидовыми, межвидовыми и интрапсихическими [2].

Конфликты можно дифференцировать также по их направленности (горизонтальные, вертикальные и смешанные); последствиям (конструктивные и деструктивные); характеру причин (объективные и субъективные); сфере разрешения (конфликты, разрешаемые в деловой и личностно-эмоциональной сферах).

Л. Коузер в классификации отталкивается от типа мотивации участников конфликта. Он выделяет конфликты, нацеленные на достижение определенного результата («реалистические»), и конфликты, являющиеся самоцелью («нореалистические») [19].

Таким образом, многообразие существующих типологий конфликта указывает на отсутствие единого взгляда исследователей на данный вопрос. При этом отдельные позиции совпадают во взглядах большинства ученых. Так, например, многие авторы (А. Я. Анцупов, Н. В. Гришина, О. Н. Громова, А. И. Шипилов и др.) за основание для классификации конфликтов берут количество субъектов, принимающих в них участие, выделяя внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты.

В отечественной и зарубежной психологии конфликты изучаются в рамках различных подходов. Так, например, социологический подход ориентирован на анализ общественных конфликтов, а также их роли в социальной жизни. Данный подход реализуется преимущественно в работах западных ученых (Т. Парсонс, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Дарендорф, К. Маркс, Э. Мэйо, Р. Мертон и др.).

Социально-психологический подход к анализу конфликтов направлен на выявление их специфики в условиях межличностного взаимодействия. Данный подход представлен в работах таких ученых, как А. Я. Анцупов, Н. В. Гришина, А. И. Донцов, А. А. Ершов, Н. И. Леонов, М. М. Рыбакова, К. Финк, Р. Фишер).

Социально-психологический подход к рассмотрению конфликтов, в отличие от социологического подхода, способствует более глубокому пониманию специфики межличностного взаимодействия и анализу условий, приводящих к возникновению конфликтных ситуаций.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Чем обусловлена сложность выработки учеными единого подхода к определению понятия «конфликт»? Проанализируйте представленные ниже определения. Выделите общие признаки и различия в подходах различных ученых к анализу данного понятия.

Конфликт — это биполярное явление: противостояние двух начал, проявляющее себя в активности сторон, направленной на преодоление противоречия, причем каждая из сторон конфликта представлена активным субъектом (субъектами) (Н. В. Гришина).

Конфликт — это наиболее острый способ решения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождаемый негативными эмоциями (А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов).

Конфликт — это возникновение трудноразрешимых противоречий, столкновение противоположных интересов на почве соперничества, отсутствия взаимопонимания по различным вопросам, связанным с острыми эмоциональными переживаниями (Н. Ф. Вишнякова).

Конфликт — это столкновение примерно равных по силе, но противоположных по направленности тенденций (мотивов, целей, действий) участников взаимодействия (М. М. Кашапов).

Конфликт — это интегральный феномен, связывающий воедино интрапсихические процессы (переживания, эмоции, восприятие, отношение и т. д.) с интерпсихическими (взаимоотношения, коммуникация и т. д.) в ситуации актуального взаимодействия социальных субъектов в форме противодействия, противоборства (А. Л. Журавлев и А. А. Вахин).

Конфликт — это ситуация, когда как минимум два субъекта взаимодействуют таким образом, что шаг вперед в удовлетворении интересов, восприятия, ценностей или желаний одного

из них означает шаг назад для другого или других (М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури).

2. Сформулируйте основания для классификации конфликтов.
3. Составьте схему, отражающую основные элементы конфликта.

Тема 1. Детерминация конфликта и поведения личности в конфликте

Аннотация и методические указания

Проблемы определения детерминант различных видов конфликтов и особенностей поведения личности в конфликте являются очень актуальными и недостаточно разработанными в современной теории и практике конфликтологии. Более подробно с данным вопросом можно ознакомиться по следующим изданиям: [3], [5], [15].

Основное содержание темы

- причины конфликтов;
- детерминанты поведения личности в конфликте.

В психологической науке нет и единого мнения относительно определения причин возникновения конфликтов. Так, например, Л. Фестингер подчеркивает, что неудовлетворение потребности личности в согласованности принятого и отвергнутого вариантов поведения приводит к возникновению «когнитивного диссонанса», порождая тем самым конфликтную ситуацию [29].

С точки зрения представителей психоанализа (А. Адлер, А. Фрейд, З. Фрейд, К. Хорни, Э. Эриксон и др.), причины человеческих поступков и переживаний всегда конфликтны, а онтогенез построен на разрешении конфликтов. При этом кризисы, возникающие в жизненном цикле и неизбежно сопровождаемые конфликтами, могут играть положительную роль для развития личности.

В психоаналитическом направлении исследований основное внимание уделяется рассмотрению внутриличностных конфликтов, возникновение которых объясняется наличием противоречий между ид, эго и супер-эго. Бессознательные мотивы и желания личности могут выступать в качестве детерминант ее конфликтности. Отечественный исследователь А. Я. Анцупов подчеркивает, что регулирующая роль подсознания личности заметно возрастает именно в ситуациях конфликта [1].

Причиной возникновения как внутриличностных, так и межличностных конфликтов, отмечается в ряде исследований, может выступать и низкий уровень стрессоустойчивости личности.

Для понимания сущности конфликта важен вопрос о механизмах его возникновения и функционирования. Б. И. Хасан указывает, что любой конфликт независимо от его содержания и феноменальной представленности (внешний или внутренний) образуется как структура расщеплением «Я» (или другого типа целостности), а как процесс — взаимоизменением столкнувшихся действий (образов действий) [30; 31].

Возникновению конфликтов могут способствовать и барьеры общения (барьер характера, барьер отрицательных эмоций, барьер восприятия (речи и установки), барьер техники и навыков общения, барьер незнания).

В современной конфликтологии сформировались различные подходы к анализу конфликтов: ситуационный, личностный, онтологический и др. Анализу свойств личности, определяющих особенности поведения в конфликте, особое внимание уделяется в рамках личностного подхода.

При этом в качестве личностных детерминант конфликтного поведения исследуются:

- уровень притязаний и самооценка (А. Н. Алексеев, Ж. И. Дандарова);

- цели, мотивы, потребности, ценностные ориентации (В. А. Сысенко, С. В. Ковалев, Е. И. Доценко);

- психические состояния (И. Ф. Левитов, А. А. Ершов, Э. И. Киршбаум);

- социальный опыт (М. И. Бобнева).

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Какие индивидуально-психологические особенности личности связаны с ее поведением в ситуации межличностного конфликта?

2. В чем заключается отличие понятий «конфликтность» и «агрессивность»?

3. Могут ли оказывать влияние на поведение личности в конфликте акцентуации характера? Аргументируйте свой ответ.

4. Объясните причину связи креативности и поведения личности в ситуации межличностного конфликта.

Тема 2. Типы реагирования в конфликте

Аннотация и методические указания

Под типом реагирования в конфликте может пониматься совокупность поведенческих, вербальных и эмоциональных реакций человека, проявляющихся в любой конфликтной ситуации и определяющих агрессивный способ поведения человека, уход или оптимальный способ разрешения конфликтной ситуации (решение). Ведущий тип реагирования в конфликте является относительно устойчивой характерологической особенностью личности, в значительной степени определяющей способ ее взаимодействия в конфликтной ситуации. Более подробно с данным вопросом можно ознакомиться по следующим источникам: [3], [4], [14–16]. В рамках изучения темы Вам также будет необходимо выполнить задания из блока «Самодиагностика».

Основное содержание темы

- Агрессия как способ разрешения конфликтной ситуации.

Понятие агрессии. Виды агрессии. Психологические последствия агрессии в ситуации конфликта. Психотехники безопасного отреагирования агрессивности в конфликте.

- Уход как способ разрешения конфликтной ситуации.

Психологическая характеристика ухода как способа разрешения конфликтной ситуации. Стратегический уход. Психологические механизмы защиты.

- *Оптимальный способ разрешения конфликтной ситуации.*

Психологическая характеристика, условия реализации и критерии оптимального способа разрешения конфликтной ситуации. Алгоритмы оптимального поведения в конфликте.

Тип реагирования «Уход» подразумевает, что человек старается избежать конфликта. Его позиция — не попадать в ситуации, которые провоцируют возникновение противоречий, не вступать в обсуждение вопросов, чреватых разногласиями.

Тип реагирования «Агрессия» означает совокупность поведенческих реакций, имеющих отрицательную эмоциональную окраску по отношению к партнеру, сопровождающихся грубостью, порицанием партнера с целью его подчинения. Для влияния на оппонента, с целью заставить его принять свою точку зрения любой ценой часто используется власть путем принуждения.

Тип реагирования «Оптимальное разрешение» означает признание личностью различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для обеих сторон и обеспечивающий достижение социально полезной цели.

Психодиагностическая методика, позволяющая определить типы реагирования личности на межличностный конфликт, была предложена М. М. Кашаповым и Т. Г. Киселевой («Диагностика ведущего типа реагирования») [14; 16; 25].

Известной является и психодиагностическая методика К. Томаса, в которой ученый выделил такие способы поведения в конфликте, как соперничество, приспособление, компромисс, избегание и сотрудничество.

По мнению М. М. Кашапова и Т. Г. Киселевой, «соперничество» и «избегание» соответствуют в их методике «агрессии» и «уходу», а остальные варианты поведения в конфликте (приспособление, компромисс, сотрудничество) допустимо объединить в «разрешающий» способ поведения, что соответствует

приведенному определению типа реагирования «оптимальное разрешение». Данный способ поведения является наиболее эффективным и конструктивным при решении конфликта.

Подчеркнем также, что выделенные учеными типы реагирования соотносятся с описанными Н. В. Гришиной возможностями действий в условиях конфликта: 1) путь борьбы, направленный на то, чтобы всеми доступными средствами добиться желаемого (соответствует типу реагирования «агрессия»); 2) уход от конфликта (соотносится с одноименным типом реагирования); 3) ведение переговоров с целью найти приемлемое решение возникшей проблемы (соответствует оптимальному типу реагирования) [7].

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Как соотносятся походы различных ученых к определению поведенческого репертуара личности в ситуации межличностного конфликта?

2. Какие психодиагностические методики позволяют определить склонность личности к выбору определенного типа (стратегии) поведения в межличностном конфликте?

3. Почему формирование ведущего типа реагирования на конфликт подвержено влиянию специфики профессиональной деятельности личности?

4. Заполните в рабочих тетрадях таблицу с анализом возможных типов реагирования на конфликт.

<i>Тип реагирования</i>	<i>Достоинства подхода</i>	<i>Недостатки подхода</i>
Уход		
Агрессия		
Оптимальное разрешение		

5. Представьте, что Вы разработали ряд профессиональных идей, которые, на Ваш взгляд, могли бы быть интересны ряду организаций. Оформив свои мысли в виде проекта, Вы разослали

копии проекта в адрес организаций — потенциальных партнеров. Вам сообщили, что предложение интересное и «ответственное лицо», имеющее право принимать решения в фирме, готово с Вами встретиться. Вы приехали на переговоры в офис фирмы — потенциального партнера. Вам сказали, что Вас ждут, и провели в кабинет руководителя. Ваша задача — определить свои реакции на следующие реплики работодателя:

- Вам не кажется, что Вы слишком молоды, чтобы претендовать на работу у нас?

- Вы понимаете, что в связи с отсутствием у Вас опыта Вы можете претендовать только на минимальную зарплату?

- Мы рассмотрели Ваш проект. Неужели Вы действительно считаете, что этот проект окажется интересным для нашей организации?

Тема 3. Теоретические и методологические аспекты проблемы компетентности личности.

Определение конфликтной компетентности личности

Аннотация и методические указания

В настоящее время понятие «конфликтная компетентность» занимает одно из центральных мест в философской, социологической и психологической науках. Однако, несмотря на имеющиеся в психологической науке исследования социальных конфликтов (С. М. Емельянов, А. В. Карпов, В. В. Новиков, Л. А. Петровская, А. И. Пригожин, Т. И. Привалихина и др.), посвященные рассмотрению данного понятия, конфликтная компетентность изучена все же в недостаточной степени. Более подробно с данным вопросом можно ознакомиться по следующим источникам: [3], [15], [23–26], [30–31].

Основное содержание темы

- Соотношение терминов «компетенция» и «компетентность».
- Анализ понятий «конфликтная компетентность», «конфликтологическая компетентность», «конфликтоустойчивость».
- Связь конфликтной и коммуникативной компетентности личности.

Термины «компетентность» и «компетенция» являются творческим преобразованием английского термина *competence*. **Competence** происходит от латинского *competentis* — «принадлежность по праву».

Понятие «компетентность» является личностной характеристикой, а термин «компетенция» обозначает должностные (функциональные) полномочия личности.

По мнению Л. М. Митиной, *компетенции* — это характеристики, необходимые для удовлетворительного выполнения задач, а компетентности представляют собой характеристики, отличающие наилучших работников от средних. В рамках концепции профессионального развития учителя Л. М. Митина рассматривает понятие «педагогическая компетентность», понимая под ним знания, умения, навыки, а также способы и приемы их реализации в деятельности, общении и развитии личности [22].

М. М. Кашапов, анализируя понятие «компетентность», акцентирует внимание на когнитивном компоненте в ее структуре. Ученый понимает под компетентностью *особый тип организации предметно-специфических знаний*, позволяющий принимать и реализовывать эффективные решения в соответствующей области деятельности [14]. В проведенном совместно с Т. Г. Киселевой и Е. В. Коточиговой исследовании авторы подчеркивают, что первоочередной задачей образовательного процесса в современных условиях является не передача и усвоение некоторой суммы знаний, а овладение способами адаптации («оспособленность») в различных видах деятельности [16].

В работе Дж. Равена компетентность рассматривается как *специфическая способность*, необходимая для эффективного выполнения конкретного действия в конкретной предметной области

и включающая узкоспециальные знания, особого рода предметные навыки, способы мышления, а также понимание ответственности за свои действия [26]. Отметим, что данная модель компетентности связана с признанием определяющего и системообразующего значения ценностно-мотивационной сферы личности.

Анализ научных источников по проблеме компетентности позволяет сделать вывод, что данное понятие рассматривается многими учеными прежде всего в аспекте его взаимосвязи с деятельностью. Именно поэтому термины «компетентность» и «профессиональная компетентность» часто употребляются в исследованиях как синонимичные.

Обучение умению достигать соглашения в условиях совместной деятельности является чрезвычайно значимой областью современного образования. Особую актуальность данный вопрос приобретает в настоящее время, в условиях многоуровневого образования при вступлении России в Болонский процесс и реализации компетентностного подхода в обучении. Наиболее востребованными становятся профессионалы, обладающие высоким уровнем развития коммуникативной компетентности.

М. М. Кашапов, Т. Г. Киселева и Е. В. Коточигова, опираясь на подход Г. М. Андреевой к определению структуры общения, выделяют *три составляющие коммуникативной компетентности*: перцептивную, интерактивную и коммуникативную [15]. Под перцептивной составляющей коммуникативной компетентности исследователи понимают способность профессионала отслеживать индивидуальные особенности партнера по общению, видеть изменения в психофизическом состоянии, замечать и уметь использовать невербальный пласт общения.

В интеракции исследователями рассматривается характер субъект-субъектного взаимодействия с человеком (одним или группой), при этом выделяются различные стили взаимодействия. С точки зрения формирования коммуникативной компетентности важно, чтобы специалист владел как можно более широким спектром способов и приемов взаимодействия.

Коммуникативная составляющая в структуре данной компетентности представляет собой особенности передачи информации.

Как подчеркивают М. М. Кашапов, Т. Г. Киселева и Е. В. Коточигова, только специалист способен оценить и определить очередность подачи информации, ее глубину, сложность, образность, способы предъявления, которые бы обеспечили в максимальной степени присвоение этих знаний другим человеком [14; 15].

По мнению Л. А. Петровской, компетентность в общении заключается в *достижении трех уровней адекватности партнеров*: коммуникативной, интерактивной и перцептивной [23; 24]. На наш взгляд, конфликтная компетентность также обеспечивает реализацию в межличностном взаимодействии данных уровней.

Адекватное распознавание ситуации конфликта, создание точного образа личности оппонента характеризуют перцептивную составляющую общения. Коммуникативная адекватность партнеров обеспечивает продуктивный обмен информацией в процессе бесконфликтного общения, эффективную организацию людьми совместных действий в рамках коммуникативной деятельности, т. е. способствует достижению ими интерактивной адекватности.

Л. М. Митина говорит о *двух тенденциях в развитии коммуникативной компетентности*: нормативной (усвоение социально заданных норм и эталонов) и личностно-творческой (предполагает конструирование норм в ходе общения, исходя из ориентации участников в ситуации, в себе, в партнере) [22]. Вполне правомерно, на наш взгляд, применить эти тенденции и к конфликтной компетентности, которая создает условия для эффективной реализации коммуникативной деятельности.

Конфликтная компетентность может рассматриваться как вид коммуникативной компетентности, обладающий ее существенными качественными признаками. Данные признаки интенциональны, т. е. подчеркивают связь понятий. К их числу можно отнести сложность структурной организации, имеющей интегральный характер; связанность со структурой процесса коммуникации и его эффективностью; динамичность компонентов; возможность их совершенствования.

Формирование свободной личности предполагает развитие у нее навыков самостоятельного, логически грамотного рассужде-

ния, умения принимать социально и морально ответственные решения, что, несомненно, включает и такую составляющую, как конфликтная компетентность. Конфликтная компетентность является одной из важнейших общих характеристик профессионализма, прежде всего в гуманитарных областях деятельности. Знания, умения и навыки, имеющие отношение к конфликтной компетентности, стремление и приверженность к использованию ненасильственных способов разрешения конфликтов важны практически для всех активных участников гражданских отношений.

Для обозначения способности личности управлять конфликтными ситуациями в психологической литературе используются близкие по содержанию понятия: *«конфликтоустойчивость личности»* (А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов), *«конфликтная компетентность»* (Л. А. Петровская, Б. И. Хасан), *«конфликтологическая компетентность»* (А. А. Деркач, В. Г. Зазыкин, Л. Н. Цой). Данные понятия не являются тождественными.

Понятие «конфликтологическая компетентность» характеризует качества специалиста, владеющего профессиональными знаниями о сущности конфликтов и конфликтных отношений. Данная компетентность тесно связана с другими видами профессиональной компетентности, составляющими ядро гностического компонента профессионализма. Конфликтологическая компетентность рассматривается как когнитивно-регуляторная подсистема профессионально значимой сферы личности, включающая соответствующие специальные знания и умения.

С точки зрения А. Я. Анцупова и А. И. Шипилова, конфликтологическая компетентность включает в себя следующие составляющие: понимание природы противоречий и конфликтов между людьми; конструктивное отношение к конфликтам в организации; навыки неконфликтного общения в трудных ситуациях; умение оценивать и объяснять возникающие проблемные ситуации; навыки управления конфликтными явлениями; умение развивать конструктивные начала возникающих конфликтов; умение конструктивно регулировать противоречия и конфликты; умение предвидеть возможные последствия конфликтов; навыки устранения негативных последствий конфликтов [1; 2].

Конфликтная компетентность, в отличие от конфликтологической, подразумевает не столько глубокую теоретическую осведомленность личности в вопросах конфликтологии, сколько наличие у нее практических умений в области разрешения конфликтов. Находясь в структуре конфликтного общения, она включает в себя, по мнению Л. А. Петровской, «Я-компетентность» и ситуационную компетентность личности [23; 24]. Таким образом, конфликтная компетентность предполагает, помимо наличия у человека знаний о конфликтах, готовность и практическую способность к их разрешению.

Б. И. Хасан рассматривает *конфликтную компетентность* как одну из ведущих характеристик личности и *часть общей коммуникативной компетентности*. Исследователь понимает под конфликтной компетентностью *уровень развития осведомленности* о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и *умений* реализовать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации [30]; умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей его разрешению [31]. Б. И. Хасан утверждает, что практически любой человек обладает некоторой конфликтной компетентностью. Причем, как указывает автор, уже к концу первого года жизни можно наблюдать такие поведенческие формы ребенка, которые вполне сознательно применяются для преодоления трудностей во взаимодействиях с окружающими и с внешним миром в целом [30].

М. М. Кашапов считает, что *конфликтная компетентность* — *это способность человека оптимальным способом преодолевать возникающие противоречия, противостоять деструктивному влиянию конфликтов и умение их конструктивно решать* [14; 15; 16].

При этом конфликтная компетентность является *частью конфликтоустойчивости*, которая понимается М. М. Кашаповым как позитивная сопротивляемость деструктивным конфликтным ситуациям и включает в себя умение преобразовывать деструктивное содержание конфликтной ситуации в конструктивное, умение анализировать ситуацию взаимодействия, адекватно оценивать себя и партнера, поддерживать эффективное общение,

а также предотвращать возникновение деструктивных конфликтных ситуаций [15]. Данное специфическое проявление психологической устойчивости рассматривается ученым как способность человека адекватно решать проблемы социального взаимодействия и переводить деструктивные конфликты в конструктивные.

По мнению С. М. Емельянова, конфликтная компетентность представляет собой *содержание знаний, навыков и умений специалиста* в сфере социального управления в области конфликтологии, которые являются неотъемлемой составляющей его профессиональной подготовки и проявляются в его способности конструктивного управления конфликтами [10]. При этом под конфликтологической компетентностью руководителя С. М. Емельянов понимает совокупность знаний, навыков и умений, позволяющих успешно решать задачи по управлению конфликтами в организации [10].

На основании проведенных исследований Б. И. Хасаном установлено, что ядро образовательного процесса — учебность — представляет собой конфликтную ситуацию, в которой конфликтная компетентность учителя — ученика воплощается в выборе адекватной образовательным целям стратегии и тем самым предопределяет эффективность самого образовательного процесса [30]. По мнению ученого, высокий уровень конфликтной компетентности предполагает возможность психотехнического действия в достаточно широком диапазоне, с учетом изменения условий и самих действующих сторон. Б. И. Хасан подчеркивает, что приобретение конфликтной компетентности предполагает не только специальные теоретические курсы для изучения единиц описания и моделей разного типа конфликтных систем, но и специально организованные пробные действия и процедуры для выработки навыков распознавания, анализа, провоцирования и конструирования конфликтов [31].

Таким образом, в современной конфликтологии существует целый ряд близких по содержанию понятий, обозначающих способность личности управлять конфликтными ситуациями: «конфликтная компетентность», «конфликтологическая компетентность», «конфликтоустойчивость», «конфликтологическая

культура». Данные понятия не являются тождественными, однако при этом вопрос их точной дифференциации остается открытым в современной социальной психологии и конфликтологии.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. В чем заключается отличие понятий «компетенция» и «компетентность»?

2. Проведите сравнительный анализ понятий «конфликтная компетентность», «конфликтологическая компетентность», «конфликтоустойчивость».

3. Почему конфликтную компетентность целесообразно рассматривать как вид коммуникативной компетентности личности?

Тема 4. Структура конфликтной компетентности личности

Аннотация и методические указания

В настоящее время в психологической литературе отсутствует общепринятый подход к рассмотрению составляющих конфликтной компетентности и нет единых критериев для выделения ее компонентов. Проведенный сравнительный анализ различных подходов позволил нам сделать вывод о необходимости четкой интеграции отдельных личностных качеств в компоненты, составляющие структуру конфликтной компетентности.

Нами *выявлена структура конфликтной компетентности*, включающая три компонента: когнитивный (состоит из информационного и креативного элементов); мотивационный (характеризуется доминированием в поведении личности мотивации стремления к успеху); регулятивный (представлен эмоциональным, волевым и рефлексивным элементами). Выделены *структурные характеристики* конфликтной компетентности: когнитивная, мотивационная, регулятивная.

Более подробно с данным вопросом можно ознакомиться по следующим источникам: [3], [15], [23].

Основное содержание темы

- Проблема разработки целостной модели конфликтной компетентности.
- Подходы учёных к выделению компонентов конфликтной компетентности.
- Анализ структурных характеристик конфликтной компетентности.

По мнению Л. А. Петровской, *в конфликтной компетентности*, как интегральном образовании, можно рассматривать различные уровни: это *уровень ценностей личности, уровень ее мотивов, установок и уровень умений* [24]. Подчеркнем, что, выделяя структуру конфликтной компетентности, ученый делает акцент прежде всего на личностно-ценностном аспекте данной компетентности.

Рассматривая конфликтную компетентность, Л. А. Петровская анализирует ряд ее составляющих: 1. *«Я-компетентность»* — компетентность участника общения в собственном Я. Представляя собой первичную и базовую образующую компетентности в общении, «Я-компетентность» предполагает адекватную ориентацию личности в собственном психологическом потенциале, а также в потенциале другого человека. 2. *Ситуационная компетентность*. 3. *Знание о конфликте*, которое при условии соотнесения с личным опытом личности становится компонентом его социальной установки. 4. *Субъектная позиция участника конфликта*, под которой исследователь понимает рефлексивную культуру личности, означающую готовность и умение человека обратиться к исследованию собственного психологического потенциала и умение реконструировать компоненты психологического облика партнеров по общению и самих конфликтных ситуаций. 5. *Творческий потенциал личности*. 6. *Уровень культуры саморегуляции человека*, поскольку большинство межличностных конфликтов сопровождается повышенной эмоциональной вовлеченностью их участников в ситуацию конфликтного взаимодействия. 7. *Коммуникативные умения*. 8. *Сензитивность* [24].

С точки зрения Б. И. Хасана и П. А. Сергоманова, составляющими конфликтной компетентности являются готовность преодолевать затруднения; способность обнаруживать противоречие, которое лежит в основе конфликта; владение способами разрешения противоречий разных типов [30; 31]. Исследователи выделяют *два уровня профессиональной конфликтной компетентности*. Первый уровень, по мнению ученых, предусматривает способности к распознаванию признаков случившегося конфликта, его оформлению для удержания воплощенного в нем противоречия и владение способами его разрешения. Второй уровень конфликтной компетентности предполагает умение проектировать необходимые для достижения результатов развития конфликты, конструировать их непосредственно в ситуациях взаимодействия; владение способами организации продуктивно ориентированного конфликтного поведения участников ситуации [31].

Таким образом, в своем подходе П. А. Сергоманов и Б. И. Хасан анализируют структуру конфликтной компетентности *в операциональном аспекте*, т. е. те умения, которыми должна владеть личность для конструктивного разрешения возникающих конфликтов.

Выделяя структуру конфликтной компетентности как сложной системы, важно акцентировать свое внимание на компонентном и элементном уровнях ее организации. Необходимость выделения компонентного и элементного уровней, как качественно различных в структуре сложного целого, была обоснована Ф. де Соссюром и развита по отношению к психологической проблематике Л. С. Выготским.

В своем исследовании мы выделяем в структуре конфликтной компетентности три основных компонента, представленных на рис. 1 [3; 4; 15].

Обоснуем далее целесообразность выделения данной структуры конфликтной компетентности. При определении составляющих изучаемой нами компетентности мы опирались на традиционный в отечественной психологии подход к рассмотрению проблем деятельности и общения (Я. Л. Коломинский, Б. Ф. Ломов, И. Р. Сушков), согласно которому принято выделять *три*

равноправных компонента в структуре отношений: когнитивный, аффективный (эмоциональный) и действенный.

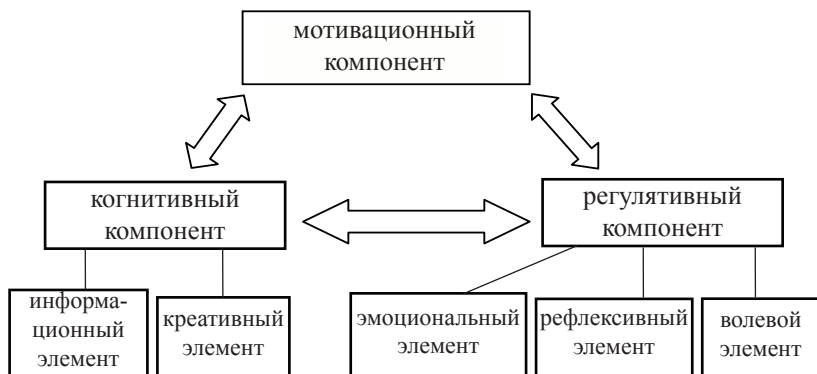


Рис. 1. Структура конфликтной компетентности

В связи с тем что конфликтная компетентность неразрывно связана с межличностными отношениями, в ее структуре также, на наш взгляд, необходимо выделить данные компоненты. Однако, учитывая, что конфликтная компетентность определяет характер межличностного взаимодействия, целесообразно внести в предложенную структуру определенные изменения.

Разработанная нами структура конфликтной компетентности опирается на точку зрения Л. А. Петровской относительно ее составляющих. Так, знание личности о конфликте и ее творческий потенциал служат основой для выделения когнитивного компонента конфликтной компетентности. Субъектная позиция участника конфликта, уровень культуры саморегуляции, сензитивность, «Я-компетентность» и ситуационная компетентность личности представляют собой содержание регулятивного компонента конфликтной компетентности. Отметим, что рассмотренные Л. А. Петровской коммуникативные умения не включены нами в структуру конфликтной компетентности. Это связано с тем, что данная компетентность как вид коммуникативной компетентности уже подразумевает, на наш взгляд, высокий уровень владения личностью умениями и навыками эффективного общения.

Коммуникативная деятельность базируется на интегративном характере познавательных, волевых, мотивационных и эмоциональных процессов. Это позволяет сделать вывод, что данные процессы обуславливают коммуникативную компетентность личности. Базируясь на этом положении, можно предположить, что конфликтная компетентность как вид коммуникативной компетентности образуется из сочетания когнитивного, мотивационного, эмоционального и волевого компонентов. При этом эмоциональный и волевой компоненты, на наш взгляд, целесообразно объединить в один (регулятивный), поскольку процессы эмоциональной и волевой регуляции личности в конфликте выступают в неразрывном единстве.

Представим далее более подробную характеристику выделенных компонентов и элементов структуры конфликтной компетентности личности.

1. Когнитивный компонент (включает в себя информационный и креативный элементы):

а) *информационный элемент* представляет собой систему знаний личности о конфликтах и способах поведения в них;

б) *креативный элемент* предполагает переход личности от привычного взгляда на природу конфликта как деструктивного явления к осознанию его творческой сущности и положительной роли для личностного развития.

2. Мотивационный компонент конфликтной компетентности отражает состояние внутренних побуждающих сил личности, которые благоприятствуют оптимальному поведению в конфликте. Конфликтная компетентность предполагает, на наш взгляд, доминирование в поведении личности мотивации стремления к успеху, способствующей конструктивному разрешению конфликта. Противоположный тип мотивации (мотивация избегания неудач), с нашей точки зрения, напротив, препятствует успешному разрешению конфликтной ситуации.

3. Регулятивный компонент содержит эмоциональный, волевой и рефлексивный элементы:

а) *эмоциональный элемент*: способность личности управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтных

и конфликтных ситуациях, умение открыто выражать эмоции без оскорблений оппонента, способность к эмпатии;

б) *волевой элемент*: способность к волевой саморегуляции в конфликте (к сознательной мобилизации сил, контролю и управлению собой);

в) *рефлексивный элемент*: способность личности производить реконструкцию конфликта и осуществлять коррекцию своего поведения.

На основании предложенной структуры конфликтной компетентности нами выделены ***структурные характеристики данной компетентности личности***:

1) *когнитивная характеристика* предполагает способность личности анализировать конфликтную ситуацию и выделять ее структурные компоненты;

2) *мотивационная характеристика* представляет собой направленность личности на конструктивное разрешение конфликта;

3) *регулятивная характеристика* обозначает способность личности к сознательному управлению собой и своим эмоционально-волевым состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. В чем заключается отличие понятий «система» и «структура»?

2. Чем обусловлено наличие в современной конфликтологии большого числа подходов к определению структуры конфликтной компетентности?

3. Составьте схему, отражающую структурную организацию конфликтной компетентности личности.

Тема 5. **Функции конфликтной компетентности личности**

Аннотация и методические указания

Конфликтная компетентность обеспечивает реализацию профилактических мер в межличностном взаимодействии, а также адекватное распознавание и конструктивное разрешение личностью конфликтов. *Функции конфликтной компетентности*: превентивная, прогностическая, конструктивная, рефлексивная, коррекционная.

Более подробно с данным вопросом можно ознакомиться по следующим источникам: [3], [15], [25].

Основное содержание темы

- Характеристики функций конфликтной компетентности личности.

- Связь функций конфликтной компетентности с ее структурой.

Функциональная составляющая конфликтной компетентности личности способствует обеспечению эффективной реализации межличностного взаимодействия, характеризуется выработкой и принятием оптимального решения в ситуации конфликта. Являясь полифункциональным образованием, конфликтная компетентность реализует не одну, а ряд функций, которые проявляются в межличностном взаимодействии.

Функции конфликтной компетентности: превентивная, прогностическая, конструктивная, рефлексивная, коррекционная [3; 15].

1. *Превентивная функция* предполагает реализацию профилактических мер в межличностном взаимодействии с целью предупреждения возникновения конфликтных ситуаций.

2. *Прогностическая функция* заключается в способности личности прогнозировать развитие конфликта, осуществлять планирование собственных действий.

3. *Конструктивная функция* обеспечивает процесс выбора и принятия личностью оптимального решения в ситуации конфликта.

4. *Рефлексивная функция* обозначает готовность личности обращаться к исследованию собственного психологического потенциала, умение реконструировать компоненты психологического облика своих партнеров и конфликтных ситуаций.

5. *Коррекционная функция* заключается в возможности личности вносить конструктивные изменения в свое поведение в конфликте.

Выделенные функции соотносятся со структурой конфликтной компетентности. Прогностическая функция является реализацией когнитивного компонента данной компетентности. Конструктивная функция связана с мотивационным компонентом конфликтной компетентности. Рефлексивная и коррекционная функции обусловлены регулятивным компонентом конфликтной компетентности. Превентивная функция является универсальной, поскольку ее реализация обусловлена механизмом психологического соответствия, т. е. интегративным характером функционирования всех трех компонентов конфликтной компетентности.

Таким образом, функции конфликтной компетентности личности в контексте межличностного взаимодействия выступают прежде всего как функции анализа конфликтных ситуаций и оптимизации коммуникативной деятельности.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Как соотносятся функции коммуникативной и конфликтной компетентности личности?

2. Как связаны функции конфликтной компетентности с ее структурой?

Тема 6. Конфликтная компетентность личности в процессе межличностного взаимодействия на разных этапах обучения

Аннотация и методические указания

Обучение умению достигать соглашения в условиях совместной деятельности является чрезвычайно значимой областью современного образования. Наиболее востребованными становятся профессионалы, обладающие высоким уровнем развития конфликтной компетентности. Именно поэтому формирование данной компетентности у обучающихся является стратегически важной задачей современной системы образования.

Более подробно с данным вопросом можно ознакомиться по следующим источникам: [3], [12–13], [15], [24], [27].

Основное содержание темы

- Конфликтная компетентность личности на разных этапах обучения.

- Технологии формирования конфликтной компетентности личности в процессе обучения.

Проблемы межличностного взаимодействия приобретают в школьном возрасте особую актуальность. Вместе с тем современная система образования не готова в полной мере обеспечить создание необходимых условий для формирования конфликтной компетентности школьников.

В ходе проведенного исследования нами установлено, что в структуре конфликтной компетентности старшеклассников доминирует креативный элемент, а ведущей структурной характеристикой данной компетентности школьников выступает когнитивная [3].

Доказано, что волевые качества личности старшеклассников обеспечивают подвижность структуры их конфликтной компетентности. При этом мотивация поведения старшеклассников не оказывает сильного влияния на структурную организацию их конфликтной компетентности.

Чем более креативным является старшеклассник, тем ниже уровень сформированности у него системы саморегуляции. Таким образом, нами установлено некоторое противоречие. С одной стороны, креативность является детерминантой выбора личностью в конфликте оптимального типа реагирования. С другой стороны, высокий уровень развития креативности у старшеклассников может выступать барьером на пути конструктивного разрешения ими конфликта. Полученные данные свидетельствуют о проявлении механизма реципрокности, который выражается в дисбалансе взаимодействия структуры и функций конфликтной компетентности. То есть успешная реализация прогностической функции конфликтной компетентности старшеклассников может сопровождаться ослаблением ее рефлексивной и коррекционной функций.

Пытаясь контролировать конфликтную ситуацию, старшеклассники зачастую теряют контроль над собой, что приводит к проявлению ими агрессивных тенденций в поведении. Старшеклассники, склонные к проявлению агрессивного поведения в конфликте, ориентированы на успех и принимают ответственность за свое поведение, проявляя при этом такие полярные чувства, как гнев и робость.

При переходе от старшего школьного возраста к студенческому периоду жизни происходит качественная перестройка структуры конфликтной компетентности личности, которая обусловлена изменением социальных условий.

Нами установлено, что у студентов ярче выражены качества креативной личности, составляющие когнитивный компонент конфликтной компетентности. Вместе с тем у студентов, по сравнению со старшеклассниками, отмечена большая тенденция к проявлению робости. Доказано, что ведущей характеристикой конфликтной компетентности студентов является регулятивная [3].

В ходе проведенных исследований нами было выявлено, что креативность студентов оказывает влияние на выбор ими стратегии оптимального разрешения конфликта. Творческое восприятие студентами конфликтной ситуации, способность проявлять гибкость мышления и поведения способствуют принятию ими конструктивного решения в конфликте [3; 15]. Доказано, что ведущей

характеристикой конфликтной компетентности студентов, получающих педагогическое образование, является регулятивная.

Поскольку структура и функции конфликтной компетентности неразрывно связаны друг с другом, можно сделать вывод, что качественные структурные изменения данной компетентности студентов приводят к увеличению ее функциональных возможностей, т. е. способствуют более полной реализации всех ее функций. В свою очередь, это создает условия для обеспечения гибкости поведения студентов в конфликте. Таким образом, у студентов расширяются функциональные возможности конфликтной компетентности по сравнению со старшеклассниками.

В рамках нашего исследования было установлено, что студенты, по сравнению с учащимися старших классов общеобразовательной школы, более ориентированы на использование в конфликте оптимального типа реагирования [3]. Данная стратегия поведения приобретает у студентов связи с показателями мотивационного и когнитивного компонентов их конфликтной компетентности [3; 15].

При формировании конфликтной компетентности личности на разных этапах обучения могут быть успешно использованы активные методы.

Активные методы обучения (АМО) представляют собой совокупность способов управления учебно-познавательной деятельностью, ориентированных на конструирование педагогических ситуаций, характеризующихся активизацией мышления и поведения обучаемых. Специфика АМО заключается в высокой степени вовлеченности обучаемых в учебно-воспитательный процесс, использовании обучающего эффекта группового взаимодействия, наличии возможностей для поэтапной оценки успешности и полноты усвоения изучаемого материала. АМО реализуют принцип активности обучающегося через включение в обучение элементов исследования и предполагают своеобразный вариант обучения на моделях. В основе АМО — реализация диалогической, субъект-субъектной формы общения.

В современной классификации АМО выделяют две большие группы: имитационные и неимитационные. С помощью имитаци-

онных методов обучения происходит воспроизведение контекста профессиональной деятельности. Имитационные занятия обязательно предусматривают имитацию индивидуальной и коллективной деятельности в выбранной сфере, наличие имитационной модели объекта, процесса, деятельности. Имитационные занятия могут быть игровыми и неигровыми. К игровым относятся деловые игры, разыгрывание ролей, организационно-деятельностные игры, инновационные игры, ролевые педагогические игры, моделирование ситуаций, игровое проектирование, управленческие игры, индивидуальные игровые занятия. Неигровые: ситуационный анализ, решение конкретных ситуаций, баллинтовская группа, мозговая атака, синектика, учебно-тренировочная группа, групповая психотерапия.

Неимитационные занятия не требуют такой модели, и активизация здесь обеспечивается системой действующих прямых и обратных связей между обучаемыми и преподавателями. К неимитационным относятся следующие методы: проблемный семинар, дискуссия, коллективная творческая деятельность, групповое консультирование.

На наш взгляд, при формировании конфликтной компетентности личности целесообразно использование всего спектра АМО. Рассмотрим более подробно специфику некоторых из них.

Групповая дискуссия — это способ организации общения участников группы, который позволяет сопоставить и уточнить взаимные позиции, увидеть проблему с разных сторон, что уменьшает сопротивление к восприятию новой информации. Метод позволяет обучать анализу проблемных ситуаций, способствует формированию умения слушать и взаимодействовать с партнерами по общению, показывает многозначность возможного решения большинства проблем.

Групповые обсуждения позволяют максимально полно использовать опыт личности, способствуют лучшему усвоению ею изучаемого материала. Это обусловлено тем, что ведущий группы рассказывает ее участникам о том, как должно быть, а сами участники вырабатывают доказательства, обоснования принципов и подходов по схеме, предложенной ведущим.

Например, слушателям дается описание конфликтной ситуации, возникшей при взаимодействии руководителя и подчиненного на предприятии. Группе предлагается провести анализ данной ситуации; найти ошибки, допущенные обеими сторонами; выявить условия бесконфликтного общения; выделить качества, которыми обладает личность, компетентная в общении. Следует отдавать предпочтение темам, которые тесно связаны с изучаемым материалом, позволяют слушателям максимально полно использовать свой личный опыт.

Ролевая игра — это метод «разыгрывания ролей». Участники группы принимают на себя роли, позволяющие им полностью выражать свои реальные чувства и мысли. Особенно значима ролевая игра при обучении навыкам межличностного общения, поскольку она предполагает воспроизведение ситуаций, близких по своему содержанию тем, в которые участники группы попадают в процессе межличностного взаимодействия с коллегами, руководством и подчиненными.

Игровые ситуации обычно моделируют или воспроизводят реальные или типичные рабочие ситуации, где несколько обучающихся играют определенные роли (например, декана факультета и преподавателя этого же факультета) в определенных обстоятельствах, стараясь добиться решения поставленной учебной задачи. Участие в ролевых играх может предваряться специальным структурированием со стороны ведущего, который задает основные условия игровой ситуации. Например, «преподаватель беседует с нерадивым студентом. Он раздражен, потому что студент пытается манипулировать им ради получения положительной оценки».

Проигрывание ролей и последующее обсуждение результатов ролевой игры позволяет слушателям лучше понять мотивы поведения и того человека, чья роль проигрывается, и мотивы противоположной стороны; помогает увидеть типичные ошибки, допускаемые в ситуациях межличностного взаимодействия, осознать конструктивные и неконструктивные модели поведения; проанализировать те задачи, которые должны быть решены для достижения успеха в данной ситуации (разрешение конфликта, достижение компромисса, убеждение другого человека и т. п.).

Деловая игра — эффективный и широко распространенный метод решения производственных, учебных и исследовательских задач. Это специфическая учебная форма подготовки специалистов, представляющая собой воссоздание предметного и социального содержания профессиональной деятельности, моделирование системы отношений, характерных для данного вида практики.

Существуют различные модификации деловой игры: имитационная, операционная игра, деловой театр. В процессе проведения имитационной игры может имитироваться конкретная деятельность людей, обстановка, в которой происходит событие. Сценарий имитационной игры, кроме сюжета события, содержит описание структуры и назначение имитируемых процессов и объектов. Операционные игры помогают отрабатывать выполнение конкретных специфических операций, например ведение переговоров. Условия, в которых проводится игра, имитируют реальные. В деловом театре разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в конкретной обстановке. Обучаемый вживается в образ определенного лица, оценивает обстановку и находит правильную линию поведения. Для делового театра заранее составляется сценарий, где описываются конкретная ситуация, функции, обязанности и задачи действующих лиц.

Анализ конкретных ситуаций — это один из самых распространенных методов обучения навыкам анализа проблем и принятия решений. Метод стимулирует обращение к опыту других, стремление к приобретению теоретических знаний для получения ответов на обсуждаемые вопросы. Использование данного метода способствует формированию у личности умения анализировать и структурировать информацию, выявлять ключевые проблемы, генерировать альтернативные пути решения, оценивать их, выбирать оптимальное решение и вырабатывать программы действий. Анализ конфликтов способствует раскрытию и развитию творческого потенциала личности путем решения конфликтных ситуаций различной степени сложности. Вследствие этого совершенствуются уже имеющиеся в арсенале личности способы решения конфликтов.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Как можно объяснить доминирование в структуре конфликтной компетентности старшеклассников креативного элемента?
2. В чем состоит причина качественной перестройки структуры конфликтной компетентности личности при переходе от старшего школьного возраста к студенческому периоду жизни?
3. Назовите уровни, критерии и показатели сформированности конфликтной компетентности личности.
4. Объясните, чем обусловлена эффективность использования активных методов обучения в процессе формирования конфликтной компетентности личности.
5. Какие теоретические положения и методологические принципы должны быть положены в основу разработки и реализации программы социально-психологического тренинга по формированию конфликтной компетентности?

Тема 7. Динамика структурно-функциональных характеристик конфликтной компетентности личности в процессе профессионализации

Аннотация и методические указания

Конфликтная компетентность является одним из важнейших качеств личности профессионала. Данная компетентность обеспечивает адекватное восприятие и точную оценку ситуаций конфликта, умение прогнозировать и оценивать их последствия, способность использовать средства диагностирования, предупреждения и разрешения конфликтов, а также конструировать продуктивные конфликты.

Более подробно с данным вопросом можно ознакомиться по следующим источникам: [3], [15], [22], [25], [27], [30].

Основное содержание темы

- Конфликтная компетентность личности в различных сферах профессиональной деятельности.

- Специфика организационных конфликтов и механизмы управления ими.

Для изучения специфики развития конфликтной компетентности личности, занятой в определенной сфере профессиональной деятельности, нами проведено обследование учителей общеобразовательных школ и инженеров предприятий [3].

Современные условия образования увеличивают сложность профессионально-педагогической деятельности, связанную с интеллектуальным и эмоциональным напряжением, преодолением психологических затруднений. Оптимальный тип реагирования учителя в конфликте подразумевает реализацию им стратегии сотрудничества в условиях профессионального общения.

Установлено, что в структуре конфликтной компетентности педагогов наибольший «вес» имеют такие базовые качества, как настойчивость и робость, относящиеся к волевому и эмоциональному элементам данной компетентности.

Ведущей характеристикой конфликтной компетентности педагогов выступает регулятивная. Доказано, что чем более настойчивым является педагог, тем сильнее выражена его направленность на достижение успеха и выше показатели эмоционального самоконтроля. Для педагогов, проявляющих настойчивость, характерны адекватный уровень притязаний и сформированность навыков волевого самоконтроля.

Педагогическая деятельность связана с необходимостью преодоления учителем различного рода трудностей, требующих от него мобилизации волевых усилий. Эти трудности могут быть связаны как с организацией педагогом учебного процесса, так и с регуляцией им собственного психического состояния. Самообладание учителя проявляется не только в том, чтобы сдерживать свой гнев, но и в том, чтобы преодолеть робость, часто мешающую в работе с классом. Необходимость предъявлять четкие требования к учащимся и осуществлять контроль за их исполнением требует от учителя проявления настойчивости.

Чем более креативным является педагог, тем выше у него степень развития интернальности. Подчеркнем, что конструктивное отношение учителя к конфликту предполагает его восприятие не как помехи, а как творчески решаемой задачи. Избегание учителем ситуаций конфликта не является рациональным поведением, поскольку данный тип реагирования не ориентирован на решение проблемы. Ожидая, что возникшая конфликтная ситуация разрешится сама собой, учитель может допустить ее переход в стадию острого конфликта.

В проведенном ранее совместном с Н. В. Кузнецовым исследовании нами было доказано, что уровень социальной фрустрированности и нервно-психической устойчивости педагога связаны с эффективностью образовательного процесса. Обнаружено, что общая успеваемость школьников выше по учебным предметам тех учителей, которые обладают низким уровнем социальной фрустрированности и высоким уровнем нервно-психической устойчивости [3].

Выявлено, что у учителей сильнее, чем у студентов, получающих педагогическое образование, выражена направленность на оптимальное разрешение конфликта. Студенты, в отличие от педагогов, более склонны прибегать к деструктивному поведению в конфликте, используя агрессивный тип реагирования. Установлено, что наличие качеств креативной личности, а также несформированность эмоциональной саморегуляции в большей степени характерны для студентов, а робость и субъективный локус контроля — для педагогов.

В педагогической деятельности учитель несет профессиональную ответственность за конструктивное разрешение возникающих конфликтов. Принятие ответственности является важным признаком как профессиональной, так и личностной зрелости. Осознание учителем ответственности за конструктивное разрешение конфликта подразумевает наличие у него способности видеть связь между своими действиями и их последствиями.

У инженеров, стремящихся к достижению сотрудничества в конфликтах, преобладают интернальность и креативность. Способность инженера брать на себя ответственность за собственные действия и поступки, а также отклоняться от традиционных схем

мышления способствуют реализации эффективной стратегии поведения в ситуации конфликта.

Установлено, что чем выше у инженеров уровень развития креативности, тем ниже уровень сформированности у них эмоциональной саморегуляции. Как и у старшеклассников, полученный результат свидетельствует о проявлении механизма реципрокности, обуславливающего дисбаланс структуры конфликтной компетентности инженеров. При усилении ее прогностической функции происходит ослабление рефлексивной и коррекционной функций, что может приводить к затруднениям в межличностном взаимодействии.

На основе анализа достоверности различий установлено, что у инженеров, по сравнению со студентами технического вуза, сильнее проявляется склонность к использованию в конфликте типов реагирования «Оптимальное разрешение» и «Уход», а у студентов ярче выражена направленность на агрессивное поведение в конфликте.

У инженеров отмечена большая склонность к проявлению в поведении робости и мотивации избегания неудач. Ориентация инженеров на неудачу, проявляющаяся в неуверенности, беспокойстве и страхах, может приводить к неадекватной оценке личностью себя, что, в свою очередь, способствует возникновению нереалистичных притязаний и стремления избегать ситуаций конкуренции в конфликте. Проявление инженером нерешительности и неуверенности в своих силах блокирует поиск оптимального способа поведения в конфликте.

Способность отклоняться от традиционных схем мышления, проявлять нестандартный подход и оригинальность в разрешении проблемных ситуаций характерна для инженеров, ориентированных на конструктивное разрешение конфликта. Креативность является одной из детерминант оптимального способа разрешения конфликта инженерами.

Доказано, что педагоги, по сравнению с инженерами, в большей степени ориентированы на поиск оптимального способа поведения в конфликте. Это может быть связано со спецификой педагогической деятельности, стимулирующей личность к бесконфликтному общению.

Изменения структуры конфликтной компетентности учителя в процессе его профессионализации обуславливают интегративную и более полную реализацию функций данной компетентности. Нами выявлена положительная динамика эмоционального элемента конфликтной компетентности в процессе профессионализации педагога общеобразовательной школы, что выражается в повышении контроля учителя над своими эмоциями.

В исследовании нами выделены две группы педагогов с различным стажем профессиональной деятельности. В первую группу испытуемых включены учителя, чей стаж педагогической деятельности на момент обследования составлял менее пяти лет. Во вторую группу вошли педагоги со стажем более пяти лет. В каждой из групп — 50 учителей.

Обозначение границы для отнесения испытуемого к определенной группе произведено, во-первых, исходя из имеющихся в психологической науке данных об этапах профессионализации, во-вторых, с учетом нормативной документации, регламентирующей деятельность педагога. Первый пятилетний рубеж в профессиональной деятельности педагога является особенно важным и значимым. Учитель, имеющий стаж работы до пяти лет, считается молодым специалистом, что также позволяет рассматривать этот профессиональный рубеж как критерий для дифференциации педагогов на группы.

Специалисты со стажем работы менее пяти лет находятся на стадии вхождения в профессию. Данная стадия характеризуется активным овладением личностью профессией и нахождением своего места в рабочем коллективе. Специалистов со стажем работы более пяти лет, с нашей точки зрения, целесообразно отнести к стадии полной реализации личности в самостоятельном профессиональном труде. Именно на этой стадии оказывается сформированной определенная система личностных качеств и отношений.

Проведенный сравнительный анализ показателей конфликтной компетентности учителей с различным стажем работы позволил установить, что у педагогов, начинающих свою профессиональную деятельность, ниже уровень эмоциональной само-

регуляции по сравнению с учителями, имеющими стаж работы свыше пяти лет. Таким образом, в процессе профессионализации педагога наблюдается положительная динамика эмоционального элемента конфликтной компетентности, что выражается в повышении контроля учителя над своими эмоциями.

Установленные нами различия учителей по показателям регулятивного компонента конфликтной компетентности показывают, что профессиональная деятельность педагога является напряженной в эмоциональном плане. Полученные данные позволяют предположить, что наиболее сильное влияние стресс-факторы оказывают на учителей со стажем работы менее пяти лет, т. е. в период адаптации молодого специалиста к условиям школы. Как показали результаты проведенного анкетирования, именно у молодых учителей особенно остро ощущается недостаток профессиональной подготовки к поведению в эмоциогенных ситуациях.

Неумение учителя контролировать свои эмоции и сохранять самообладание в ситуации конфликта может приводить к развитию у него невротизации, деформации эмоциональной сферы и формированию деструктивных поведенческих реакций. Все это свидетельствует о необходимости проведения в образовательных учреждениях комплексной психологической работы с учителями для обеспечения их благоприятного эмоционального состояния как важного условия организации эффективной педагогической деятельности.

В процессе профессионализации инженера происходят изменения креативного и эмоционального элементов его конфликтной компетентности, которые могут негативно отражаться на эффективной реализации ее функций. Для инженеров, начинающих свою профессиональную деятельность, в большей степени характерна склонность к поиску смелых и неординарных решений в ситуации неопределенности (а значит, и в ситуации конфликта), по сравнению с их коллегами, имеющими большой рабочий стаж.

Выявленная у молодых специалистов на производстве склонность к риску является качеством, свидетельствующим о наличии у них гибкости мышления, и может выступать предпосылкой успешной реализации оптимальной стратегии поведения в конфликте.

У молодых специалистов выше показатели самоконтроля, общего уровня креативности, склонности к риску и любознательности. При этом у инженеров со стажем работы более пяти лет выше показатели эмоциональной возбудимости и робости.

Рассмотрение вопросов, связанных с анализом организационных конфликтов, имеет большое научное и практическое значение. В работах многих российских психологов, философов и социологов определяются особенности, структурно-функциональная организация и динамика данных конфликтов, выявляется специфика конфликтного сознания и поведения субъектов межличностных отношений в рамках трудовых споров (работы Е. В. Александровой, А. Я. Анцупова, Л. С. Берсеновой, Ф. М. Бородкина, Н. С. Данакина, А. В. Дмитриева, В. С. Дудченко, А. К. Зайцева, Д. П. Зеркина, Н. М. Коряк, А. И. Кравченко, Ю. Д. Красовского, Г. И. Козырева, В. Н. Кудрявцева, М. М. Лебедевой, М. А. Петракова, А. И. Пригожина, Е. И. Степанова, С. Ф. Фролова, Л. Н. Цой, А. Н. Чумикова, А. И. Шипилова и др.).

Организационный конфликт — это конфликт, в котором сталкиваются противоположно направленные организационные позиции индивидов или групп безотносительно к целям друг друга. Действия субъектов организационного конфликта регламентированы сложившимися нормами, отражают логику развития организации, носят внеличный, деперсонифицированный характер [1].

Частыми причинами возникновения конфликтов в организациях выступают следующие: проблема распределения ресурсов; взаимозависимость задач; различия в целях, представлениях и ценностях, в манере поведения и жизненном опыте сотрудников; неудовлетворительный характер коммуникации (М. А. Петраков, 2009).

Управление межличностными конфликтами в организации можно рассматривать в двух аспектах — внутреннем и внешнем. Внутренний аспект предполагает применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Внешний аспект отражает управленческую деятельность со стороны руководителя или другого субъекта управления по отношению к конкретному конфликту.

Вопросы и задания для самостоятельной работы

1. Как можно объяснить установленную тенденцию к снижению показателей креативного и эмоционального элементов конфликтной компетентности инженера в процессе его профессионализации?
2. Чем обусловлено доминирование в структуре конфликтной компетентности педагогов двух полярных базовых качеств — настойчивости и робости?
3. Что понимается под управлением конфликтом в организации?

САМОДИАГНОСТИКА (к теме 2)

Инструкция: *представьте себя в роли испытуемого в рамках психодиагностического обследования. Ответьте в своих рабочих тетрадях на вопросы представленных ниже методик. Обработайте полученные результаты в соответствии с приведенными к ним ключами. Проведите качественный анализ полученных результатов. Сопоставьте свои результаты по данным методикам и сформулируйте выводы.*

МЕТОДИКА ДИАГНОСТИКИ ТИПА РЕАГИРОВАНИЯ В КОНФЛИКТЕ (М. М. КАШАПОВ, Т. Г. КИСЕЛЕВА)

Под ведущим типом реагирования (ВТР) авторами методики понимается совокупность поведенческих, вербальных и эмоциональных реакций человека, проявляющихся в любой конфликтной ситуации и определяющих агрессивный способ поведения человека, уход или оптимальный способ разрешения конфликтной ситуации (решение). ВТР является относительно устойчивой характерологической особенностью личности, в значительной степени определяющей способ ее взаимодействия в конфликтной ситуации.

Тип реагирования «Уход» подразумевает, что человек старается избежать конфликта. Его позиция — не попадать в ситуации,

которые провоцируют возникновение противоречий, не вступать в обсуждение вопросов, чреватых разногласиями.

Тип реагирования «Агрессия» означает совокупность поведенческих реакций, имеющих отрицательную эмоциональную окраску по отношению к партнеру, сопровождающихся грубостью, порицанием партнера с целью его подчинения. Для влияния на оппонента с целью заставить его принять свою точку зрения любой ценой часто используется власть путем принуждения.

Тип реагирования «Оптимальное разрешение» означает признание личностью различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для обеих сторон и обеспечивающий достижение социально полезной цели.

Методика содержит 42 утверждения, каждое из которых является ответной реакцией на предложенную ситуацию. Ситуации предполагают взаимодействие партнёров. Оцените по 4-балльной шкале, насколько характерным для Вас является каждый из предлагаемых способов поведения.

«0» — «Я так никогда не поступаю, это для меня не характерно».

«1» — «Я редко так поступаю».

«2» — «Я часто действую подобным образом».

«3» — «Это наиболее характерный для меня способ поведения».

1. При обсуждении какого-либо вопроса с партнёром
 - а) я стараюсь склонить его на свою сторону, даже если не уверен в правильности своего решения;
 - б) предоставляю полное право принимать решение партнёру;
 - в) стараюсь понять, что предлагает партнёр.

2. Если в процессе решения какого-либо вопроса партнёр переходит на грубость,
 - а) я отвечаю ему тем же;
 - б) замолкаю, испытывая при этом чувство обиды;
 - в) стараюсь этого не замечать.

3. Если я вижу, что партнёр не прав, но продолжает отстаивать свою позицию

- а) я теряюсь, бываю не в состоянии ему возразить;
- б) называю его упрямым, глупым, невеждой и т. п.;
- в) пытаюсь объяснить ему, в чём он ошибается.

4. Главным в решении проблемы я считаю:

- а) сильный характер, умение отстоять своё мнение;
- б) принятие компромиссных решений;
- в) возможность найти более компетентного в данной области человека.

5. Если партнёр при обсуждении важной проблемы затрудняется предложить своё решение,

- а) я предлагаю отложить обсуждение до следующего раза;
- б) выношу на обсуждение свою точку зрения;
- в) меня это раздражает.

6. Принимая участие в обсуждении общего вопроса и заметив, что кто-то из занятых в деле пассивен,

- а) я выясняю причину такого поведения партнёра;
- б) упрекаю его, видя в нём причину неудач;
- в) считаю, что положение исправится само собой.

7. Если меня незаслуженно обвиняют в том, чего я не совершал,

- а) я уверен, что рано или поздно всё само собой прояснится;
- б) возмущаюсь, повышаю голос на обидчика, обвиняю его в плохой осведомлённости;
- в) даю свои объяснения, предлагаю во всём спокойно разобраться.

8. В процессе решения проблемы к Вам с другом присоединился третий. Внезапно между ними разгорелась ссора.

- а) Вы пытаетесь разобраться в причине конфликта;
- б) сразу же встаёте на позицию друга и любыми средствами стараетесь отстоять её;
- в) ждёте, пока они разберутся сами.

9. Если впоследствии оказывается, что принятое вами совместно с другом решение неверно,

- а) Вы уверены, что вашей ошибки здесь нет;
- б) пытаетесь найти допущенную в обсуждении ошибку и пути её исправления;
- в) стараетесь не возвращаться к этому вопросу.

10. Вы договорились с другом встретиться, чтобы вместе обсудить важную проблему. В силу непредвиденных обстоятельств он вынужден уйти.

- а) Вы находите себе другие дела, откладывая решение проблемы;
- б) возмущаетесь, требуете, чтобы он остался, ругаетесь;
- в) пробуете самостоятельно найти решение;

11. Если Вы излагаете свою точку зрения, а Вас не слушают,

- а) Вы замолкаете и больше об этом не говорите;
- б) спрашиваете мнение партнёра по данному вопросу;
- в) Вас это выводит из себя, и Вы повышаете голос на партнёра, заставляя его тем самым прислушаться.

12. Если в ситуации принятия решения партнёр категорически настаивает на своём предложении,

- а) Вы ни за что ему не уступаете;
- б) делаете уступку, считая, что в данном случае это наиболее приемлемый вариант;
- в) полагаетесь на его решение.

13. В решении какого-либо вопроса с партнёром

- а) Вы допускаете возможность проявления некоторой жесткости в поведении в целях утверждения своей точки зрения;
- б) не рассчитываете на возможность подчинения партнёра, склонения его на свою сторону;
- в) считаете, что подавление партнёра не может привести к принятию верного решения.

14. Обсуждая проблему с другом,

- а) Вы предлагаете своё решение, допуская при этом поправки с его стороны;
- б) уверены в том, что Ваше мнение правильно;
- в) Вам легче обдумывать готовое решение, чем предложить своё.

КЛЮЧ

№ вопроса	Тип реагирования		
	Агрессия	Уход	Оптимальное решение
1	А	Б	В
2	А	Б	В
3	Б	А	В
4	А	Б	В
5	А	В	Б
6	Б	В	А
7	Б	А	В
8	Б	В	А
9	А	В	Б
10	Б	А	В
11	В	А	Б
12	А	В	Б
13	А	Б	В
14	Б	В	А

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Всего		
а)	А	А	У	А	А	Р	У	Р	А	У	У	А	А	Р	А	У	Р
б)	У	У	А	У	Р	А	А	А	Р	А	Р	Р	У	А	А	У	Р
в)	Р	Р	Р	Р	У	У	Р	У	У	Р	А	У	Р	У	А	У	Р
Общий ИТОГ															А	У	Р

ОПРЕДЕЛЕНИЕ НОРМ ВЫРАЖЕННОСТИ ТИПОВ РЕАГИРОВАНИЯ

	Агрессия	Уход	Оптимальное решение
низкий	0–3	0–7	0–14
ниже среднего	4–8	8–12	15–19
средний	9–19	13–22	20–29
выше среднего	20–25	23–28	30–34
высокий	26 и выше	29 и выше	34 и выше

**МЕТОДИКА ОЦЕНКИ
ПОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ В КОНФЛИКТЕ
(К. Н. ТОМАС, АВТОР АДАПТАЦИИ: Н. В. ГРИШИНА)**

Предлагаемый тест имеет целью определить характерную для Вас тактику поведения в конфликтных ситуациях. Он состоит из 30 пунктов, в каждом из которых имеется два суждения, обозначенные буквами А и Б (они иногда повторяются в разных пунктах). Сравнивая указанные в пункте два суждения, каждый раз выбирайте из них то, которое является более типичным для Вашего поведения. В бланке для ответов под номером пункта поставьте А или Б в соответствии с Вашим выбором.

1.

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

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

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь главным образом сохранить наши отношения.

4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.

А. Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

7.

А. Я стараюсь отложить решение сложного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться чего-то другого.

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9.

А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

А. Первым делом стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь главным образом сохранить наши отношения.

12.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу мне.

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.

14.

А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

15.

А. Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь главным образом сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16.

А. Я стараюсь не задеть чувства другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я дам возможность другому в чем-то оставаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение сложного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

20.

А. Я пытаюсь немедленно разрешить наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21.

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22.

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и той, которая отстаивается другим.

Б. Я отстаиваю свои желания.

23.

А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б. Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого в необходимости прийти к компромиссу.

25.

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.

27.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая спорную ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы могли совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха.

КЛЮЧ ДЛЯ ОПРОСНИКА

<i>№</i>	<i>соперни- чество</i>	<i>сотрудни- чество</i>	<i>компро- мисс</i>	<i>избега- ние</i>	<i>приспособ- ление</i>
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б				А
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б		А	
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Анкета
на оценку информационного элемента
конфликтной компетентности

Уважаемый магистрант!

Просим Вас принять участие в исследовании конфликтной компетентности.

Ваши ответы помогут разработать оптимальные методы формирования данной компетентности личности в процессе ее профессионализации. Внимательно ознакомившись с вопросами, постарайтесь на отдельном листе бумаги на каждый из них дать свой развернутый ответ.

1. Как Вы относитесь к конфликту?

2. Что Вы понимаете под конфликтной компетентностью?

3. Какие качества присущи личности, оптимально разрешающей конфликты?

4. Какие барьеры возникают у Вас в процессе оптимального разрешения конфликта?

5. Опишите наиболее эмоционально острую конфликтную ситуацию, которую Вам пришлось разрешать в ходе своей учебной деятельности в вузе.

Правила подготовки устных докладов и работы на практических занятиях

На практические занятия магистрантам предлагаются темы. По каждой теме готовится 3 человека. Один из них является докладчиком, два других — специалистами по данному вопросу, остальные студенты группы — участники семинара.

Докладчик выступает перед аудиторией в течение 5–7 минут. Доклад оценивается по следующим критериям:

- соблюдение регламента,
- понятность сообщения, использованных терминов,
- полнота рассмотрения вопроса,
- логичность изложения,
- умение отвечать на вопросы.

Специалисты задают докладчику по 2 вопроса, которые помогут расширить знания слушателей по изучаемой теме, уточнить неясные моменты.

Работа специалистов оценивается по следующим критериям:

- наличие конспекта для доклада,
- четкость вопросов,
- оправданность вопросов.

Остальные участники семинара внимательно слушают доклад, задают уточняющие вопросы. По итогам семинара участники должны выбрать лучший доклад и лучший вопрос по указанным выше критериям.

Максимально возможная оценка докладчика — 5 баллов + 1 балл (в случае выбора доклада в качестве лучшего).

Максимально возможная оценка специалиста — 3 балла + 1 балл (в случае выбора вопроса в качестве лучшего).

Темы устных докладов на практических занятиях

Практическое занятие 2

- Коммуникативная компетентность.
- Связь конфликтной и коммуникативной компетентности личности.

Практическое занятие 3

- Анализ структурных характеристик конфликтной компетентности.
- Функциональные характеристики конфликтной компетентности.

Практическое занятие 4

- Психотехники безопасного отреагирования агрессивности.
- Стратегический уход как тактика поведения в конфликте.
- Психологические механизмы защиты личности в конфликте.

Практическое занятие 5

- Тактики оптимального разрешения конфликта.
- Проектирование продуктивного конфликта.

Практическое занятие 6

- Роль имитационных активных методов обучения при формировании конфликтной компетентности личности.
- Механизмы использования неимитационных активных методов обучения при формировании конфликтной компетентности личности.

Практическое занятие 7

- Сказкотерапия в разрешении конфликтов.
- Арт-терапия и конфликты.
- Возможности библиотерапии в процессе формирования конфликтной компетентности личности.

При подготовке к практическим занятиям и выполнении самостоятельной работы рекомендуется использование следующих интернет-ресурсов:

Образовательные ресурсы Интернета по психологии.
— URL : <http://www.alleng.ru/edu/psych3.htm>

Библиотека Гумер – Психология. — URL : http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/nemov1/index.php

Научная электронная библиотека. — URL : <http://elibrary.ru>

Дополнительные сетевые ресурсы:

<http://www.koob.ru>

<http://www.chibl.ru/lib/>

Итоговое задание 1

«Психологический анализ ситуаций конфликта»

Проанализируйте предложенные ниже ситуации конфликта и определите структуру конфликта, его динамику, алгоритм разрешения.

1. В день получения заработной платы в банкомате была очень большая очередь. Женщина при получении денег решила оплатить и свои коммунальные счета, при этом несколько раз неправильно вводила цифры в номере счета. Люди в очереди были в недоумении, разразился конфликт.

2. Конфликт между воспитателем и родителем. Мама девочки (4 года) обвинила воспитателя в том, что она предвзято относится к ее дочери, что девочка стала ее бояться и не хочет ходить в детский сад.

3. В шестом классе дети однажды, вспоминая свои старые претензии друг к другу, припомнили, что одна девочка была должна три рубля однокласснице, а отдала полтора рубля. Они решили ее наказать за это. Вечером девочку отвели в забро-

шенный сарай за школой и заперли там одну после словесных оскорблений. Она там пробыла около часа. В результате попыток освободиться девочка получила сотрясение мозга. Затем другие ребята, решив, что хватит ее там держать, выпустили. Все происходящее снимали на телефон.

4. В пятом классе был сорван урок. Это было связано с тем, что учительница вступила в перепалку со своим учеником. Этот мальчик считается «трудным» ребенком. Он является лидером в классе и всегда пытается привлечь к себе внимание. Он показал учительнице язык. Это, конечно, ее возмутило, она начала сделала ему замечание, но тот продолжал вести себя подобным образом. Тогда учительница взяла его за шиворот и выволокла в коридор, отбросив от себя. Мальчик упал и ушибся. На следующий день в школу пришли его родители. Между родителями и учительницей разгорелся конфликт.

5. На предприятии после освобождения одного из кабинетов возникло противоречие между двумя сотрудниками, поскольку каждый считал себя достойным занять этот кабинет. Каждый из сотрудников был неудовлетворен ситуацией и не мог работать как прежде, т. к. все мысли были сосредоточены только на кабинете. Через некоторое время отношения между ними накалились до предела.

6. Мать и дочь. Дочь собирается к своему молодому человеку в гости. Мать: «Неужели ты не видишь, что он тебя использует? Вчера он был уставший и ты ему была не нужна, а сегодня он тебя позвал и ты побежала за ним как собачонка!!» У дочери текут слезы, она просто разворачивается и уходит.

7. Муж запрещает жене красить дома ногти в его присутствии, предлагает взять деньги на свои прихоти, только чтобы не чувствовать в квартире этот запах. Жена деньги берет, но все равно продолжает красить ногти дома. На этой почве в семье возникает скандал.

В представленных ниже ситуациях проанализируйте предложенные алгоритмы разрешения конфликта.

1. Конфликтная ситуация между психологом и социальным педагогом школы. Специалисты должны были вместе выступать на родительском собрании, но за две недели до собрания психолог заболел, не успев обработать результаты диагностики для выступления. По состоянию здоровья он выступать не мог и заранее предупредил об этом руководство школы, а социальному педагогу оставил по его просьбе анкету для учащихся. Социальный педагог проводить анкетирование не стал и заявил руководству школы, что один он проводить собрание не будет, т. к. ему не дали литературу для подготовки, психолога в школе нет и создавать компьютерную презентацию он не умеет. Собрание было сорвано, конфликт разбирался при директоре. Социальный педагог обвинял во всем психолога.

Возможная стратегия разрешения конфликта: психологу следует постараться успокоить социального педагога, сказав ему, что по большому счету ничего страшного не произошло. Собрание можно перенести на другой день. Психолог может пообещать своему коллеге помочь с литературой, научить его проводить анкетирование и создавать электронные презентации. Психологу важно отметить, что деятельность социального педагога очень важна для него и подчеркнуть тем самым свое желание активно сотрудничать с ним и помогать по мере необходимости в его работе.

2. Шестилетняя девочка стала «заложником» супружеских отношений родителей. У ребенка появились поведенческие проблемы (желание быть первой): «Не хочу вас слушать, лучше послушайте меня», «Я перебью вас, чтобы показать свое красивое платье», «Я сломаю игру». Родители «тянут одеяло на себя», ребенок для них лишь красивая игрушка.

Возможная стратегия разрешения конфликта: обучить ребенка социально желательным формам поведения, не подавляя при этом его лидерские задатки. Провести беседу с родителями, дать понять им, что разлады в их отношениях не должны отражаться на ребенке, поскольку обуславливают проявление им негативных поведенческих реакций.

3. Конфликт мамы с ребенком. Ребенок в 6 лет 8 месяцев пошел в школу, но возникли трудности. Он отказывается выполнять домашние задания, используя следующие методы отказа:

- прямой отказ («Не буду»),
- превращение в шутку («читаю не там, пишу не то»),
- агрессия на учебные принадлежности (обложки с тетрадей и учебников сорваны, тетради зачерканы и помяты),
- истерика: слезы, кашель, задыхается.

Все этапы по очереди проходят почти каждый день.

Возможная стратегия разрешения конфликта: выявить причины, по которым ребенок отказывается выполнять домашние задания. Постараться перевести скучный для ребенка процесс выполнения домашних заданий в игровую и увлекательную для него форму.

4. Психолога приняли на работу в детский сад. В первый день работы он собрал необходимую информацию для планирования своей профессиональной деятельности на учебный год. Психолог также заранее подготовился документально к началу своей работы.

Заведующая детским садом, придя на второй день работы психолога, предложила ему ознакомиться с документами, взятыми ею в администрации района. Психолог поблагодарил и вежливо сказал: «Спасибо, у меня такой экземпляр документа уже есть». Заведующая резко ответила: «Мне не надо Ваше свое, и я не буду разговаривать с Вами в таком тоне». Заведующая вызвала психолога в свой кабинет и сказала, что если он разговаривает с ней в таком тоне сопротивления, то как же он будет

разговаривать с коллегами. После этого заведующая подчеркнула, что допустить этого не может, и отказалась от услуг психолога.

Возможная стратегия разрешения конфликта: скорее всего, заведующая привыкла решать все сложные вопросы в авторитарном стиле. Возможно, внутренние переживания заведующей отражаются на ее поведении, что негативно сказывается на персонале детского сада и, как следствие, на психологическом состоянии воспитанников. Если психолог приняла решение уйти с этого места работы, ребенка лучше перевести в другой детский сад.

5. Конфликт мамы с воспитателем детского сада, куда ходит ее ребенок. Получив информацию о том, что у одного из детей подозрение на тяжелую болезнь, мама не повела своего ребенка в детский сад. На следующий день ее обвинили в распространении слухов и возбуждении паники среди других родителей. Кроме этого, воспитатель сходила в школу, куда женщина планировала в перспективе отдать своего ребенка в первый класс, и рассказала администрации учебного заведения, какие плохие родители у их будущих учеников.

Возможная стратегия разрешения конфликта: встретиться родителю с воспитателем и в спокойном тоне объяснить педагогу, почему ребенок остался дома. Важно дать понять воспитателю, что родитель не был заинтересован в распространении паники и слухов, и хорошо относится к работникам ДОУ. Исключительно лишь опасение за здоровье своего ребенка побудило родителя не отводить его в садик. Постараться договориться с воспитателем, чтобы впредь такие вопросы решались тет-а-тет, без вынесения их обсуждения за пределы детского сада.

6. Группа учеников седьмого класса пришла к школьному психологу с жалобой на нездоровую атмосферу в классе (в классе есть девочка – сильный негативный лидер, которая любит

сравливать ребят и провоцировать возникновение конфликтов). В ходе беседы учащихся с психологом выявилось также недовольство ребят классным руководителем: отмечены жалобы на то, что они «брошенный класс», классный руководитель с ними не занимается, грубит, кричит и т. д. Учащиеся говорят, что чувствуют себя очень плохо в этом классе.

Возможная стратегия разрешения конфликта: психологу следует разобраться в причинах нарушения взаимодействия между детьми и классным руководителем, предложив на этой основе свои рекомендации всем участникам конфликта, а также директору школы (возможно, целесообразной будет смена классного руководителя в этом коллективе). Кроме этого, стоит провести социометрию в классе и индивидуальное обследование негативного лидера. На этой основе выявить статусно-ролевые позиции детей в классе и мотивы поведения негативного лидера. После этого провести цикл индивидуальных консультаций данного ребенка и постараться помочь ему стать позитивным лидером в классе.

7. Конфликт между завучем и ученицей восьмого класса по поводу вызывающего макияжа. Завуч велела девочке умыться, та категорично отказалась. Завуч насильно умыла девочку. Ученица нагрубила администратору и убежала с уроков.

Возможная стратегия разрешения конфликта: завуч должна попросить у девочки прощения за свой поступок, объяснить ей, что действовала сгоряча, не смогла совладать со своими эмоциями. Завучу необходимо постараться дать понять девочке, что она не против косметики и что ее большие беспокоят возможные последствия слишком яркого макияжа. Завуч может также предложить девочке свои советы, как сделать, чтобы макияж не выглядел вульгарно.

8. Учительница начальных классов попросила школьного психолога обследовать ученика третьего класса с целью направ-

ления его на комиссию. Она подозревала у ребенка задержку психического развития. В результате обследования ученика подозрения учителя не подтвердились. Учитель обиделся на педагога-психолога.

***Возможная стратегия разрешения конфликта:** психологу можно подробно рассказать учительнице о ходе проведения и результатах диагностики, дав тем самым ей понять, что полученный вывод носит объективный характер. Важно поблагодарить учителя за проявленное им беспокойство относительно психического здоровья ребенка. Следует постараться расположить к себе учителя, сказав, что он является очень ценным и незаменимым помощником в работе психолога.*

Итоговое задание 2

Проанализируйте «белые пятна» современной конфликтологии. Опираясь на предложенный список литературы, раскройте их содержание. Какие еще теоретические и практические проблемы вы можете выделить? Исходя из контекста данных проблем, составьте перечень наиболее актуальных направлений исследования в данной науке.

1. Терминологическая проблема.
2. Неполная самостоятельность конфликтологии как научной дисциплины.
3. Преодоление разобщенности частных конфликтологических теорий.
4. Проблема разработки систем контроля и диагностики конфликтов, их динамики и вариантов разрешения.
5. Возникающие трудности с применением в нашей стране зарубежных методик, моделей, сценариев, технологий управления конфликтами.
6. Слабая разработанность проблемы конфликтов в различных профессиональных отраслях.

Итоговое задание 3

1. Объясните смысл понятия «продуктивный конфликт». Определите его главные характеристики.
2. Как перевести стихийно возникающий конфликт в психологически управляемый?
3. Какое понятие шире: «коммуникативная компетентность» или «конфликтная компетентность»? Аргументируйте свой ответ.
4. Как научиться отказывать людям, чтобы не возникало конфликтов?
5. В чем заключаются особенности творческого разрешения конфликта?
6. Чем отличаются понятия «стресс», «фрустрация» и «внутриличностный конфликт»?
7. Перечислите конструктивные и деструктивные функции конфликтов.
8. Каковы особенности, формы проявления, достоинства и недостатки типа реагирования «Уход» в конфликте?
9. В чем заключаются особенности использования манипулятивных техник в межличностном конфликте?
10. Раскройте особенности регулирования конфликта методом односторонних уступок, покажите достоинства и недостатки этой тактики.

Тест самопроверки знаний по дисциплине

1. К активным методам формирования навыков конструктивного поведения в конфликте относится:

- А. Групповая дискуссия
- Б. Ролевая игра
- В. Деловая игра
- Г. Все ответы верны

2. Неигровыми в группе активных методов обучения являются:

- А. Мозговая атака
- Б. Групповая психотерапия
- В. Учебно-тренировочная группа
- Г. Анализ конкретных ситуаций

3. К неимитационным методам обучения относится:

- А. Проблемный семинар
- Б. Групповая дискуссия
- В. Групповое консультирование
- Г. Все ответы верны

4. Способ организации общения участников группы, который позволяет сопоставить противоположные позиции, увидеть проблему конфликта с разных сторон, уточнить взаимные позиции:

- А. Мозговой штурм
- Б. Групповая дискуссия
- В. Групповое консультирование
- Г. Синектика

5. Метод разыгрывания ролей (с учетом специфики индивидуально-психологических особенностей личности) при работе с конфликтными ситуациями:

- А. Ролевая игра
- Б. Анализ конкретных ситуаций
- В. Мозговой штурм
- Г. Деловая игра

6. Модификация деловой игры называется:

- А. Имитационная игра
- Б. Операционная игра
- В. Деловой театр
- Г. Все ответы верны

7. Процесс облегчения взаимодействия партнеров и повышения эффективности группового взаимодействия называется:

А. Синхронизация

Б. Апперцепция

В. Фасилитация

Г. Коммуникация

8. Конфликтное поведение группы, отличающееся нарастанием агрессивных проявлений, обусловленное снижением чувства персональной ответственности за происходящее, называется:

А. «Эффект лидерства»

Б. «Эффект толпы»

В. «Эффект социального одобрения»

Г. «Эффект анонимности»

9. Оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся в обществе традиций и законов:

А. Обида

Б. Раздражение

В. Негативизм

Г. Чувство вины

10. К поведенческим копинг-стратегиям не относится:

А. Альтруизм

Б. Отступление

В. Сотрудничество

Г. Самообвинение

Дополнительное творческое задание (конфликтологический анализ сказки)

Проанализируйте с позиции конфликтолога современную трактовку известной сказки.

Красная Шапочка

Привет, я Красная Шапочка. Я живу с мамой на краю большого леса. Раньше мы жили на берегу озера, но нам пришлось уехать оттуда, потому что наш коттедж превратили в развалины.

Но не об этом я хочу рассказать. Вчера мама попросила меня отнести корзинку с пирожками бабушке, которая живет на другом конце леса. В это время я смотрела по телевизору мое любимое шоу, поэтому сказала, что сделаю это позже. Представляете, что мне сказала мама? Когда она хочет, чтобы что-то было сделано, то это надо сделать немедленно, ей не важно, что другие в это время чем-то заняты.

Итак, я взяла пирожки и оправилась в путь. По дороге я налетела на этого типа, по имени Большой Плохой Волк. Собственно, налетела на него не я, а он выпрыгнул на меня. Ну и страшный же он, я вам скажу! А думает, что красавец. Я и так уже была в плохом настроении, поэтому не собиралась терпеть приставания этого парня. Я попросила его уйти с дороги и оставить меня в покое, сказав, что если он этого не сделает, то я так пну... Думаю, по мне было видно, что я это сделаю, потому что он ушел.

Придя к бабушке, я застала ее в кровати. Подумав, что она выглядит больной или что-то вроде того, я сказала: «О, бабушка, на твое волосатое лицо страшно смотреть! Твои глаза слезятся, весь нос у тебя мокрый. Ты ужасно выглядишь!» Она ответила, что ей станет лучше, когда она получит свой десерт. Тут я внезапно поняла, что под десертом она имеет в виду меня. Было что-то в том, как она это сказала. Я оказалась права, когда из кровати прямо на меня выпрыгнул Большой Плохой Волк. Он опередил меня, потому что шел короткой дорогой. Почему я не пошла этой дорогой? Это действительно быстрее. Вы просто идете мимо озера вверх на холм... впрочем, вам это неинтересно. Хотя у меня и не было времени на размышления, я все-таки была обеспокоена вопросом, что же случилось с бабушкой. В конце концов, хоть я и пропустила из-за нее свою любимую передачу, я все-таки очень ее люблю.

Вдруг появилась бабушка. Выглядела она очень забавно. Наверное, она давила виноград для рождественского вина и упала в него, потому что была фиолетовая с головы до ног. Большой Плохой Волк, увидев ее, вероятно, подумал, что это фиолетовое чудище из Голубой Лагуны, потому что завыл и убежал. Я побежала к бабушке и крепко ее обняла.

Задание: проанализируйте произошедшие события с позиции Красной Шапочки.

Кто виноват в конфликте?

Кто явился инициатором конфликта?

На каком этапе его можно было избежать?

Оклеветанный Волк

Лес — мой дом. Я живу в нем и забочусь о нем. Я стараюсь поддерживать здесь чистоту и порядок.

В один солнечный день я расчищал помойку, оставленную туристами, и услышал шаги. Спрятавшись за дерево, я увидел маленькую девочку, которая шла по тропинке с корзиной в руке. Она мне показалась подозрительной, потому что была странно одета: вся в красном, а голова закрыта так, как будто она не хотела быть узнанной. Естественно, я остановил ее для проверки и спросил, кто она, куда идет и все такое. Услышав, что она идет к бабушке и несет ей корзинку с едой, я немного успокоился, хотя ее странный наряд не давал мне покоя. И я решил научить ее, как это опасно — ходить по лесу без предупреждения и в странной одежде.

Я отпустил ее идти своей дорогой, а сам побежал вперед к бабушкиному дому. Когда я увидел добрую старую женщину, то все ей объяснил. Она согласилась, что внучке надо преподать хороший урок, поэтому спряталась под кроватью.

Когда девочка появилась, я лежал в кровати, одетый как бабушка. Девочка вошла, вся такая розовощекая, и сказала какую-то гадость о моих больших ушах. Сначала я обиделся, но обернул это так, что, мол, мои уши мне помогают лучше слышать. Я имел в виду, что люблю ее и внимательно отношусь к тому, что она говорит. Но она опять меня оскорбила, сказав что-то нелестное о моих выпученных глазах. Теперь вы понимаете, что я почувствовал к этой девочке, такой хорошенькой снаружи и гадкой внутри. Но все же решил подставить вторую щеку и сказал, что мои глаза помогают мне лучше ее видеть.

Следующее оскорбление меня действительно достало. У меня всегда были проблемы с моими большими зубами, и эта маленькая девочка сделала оскорбительное заявление именно о них. Я знаю, что я должен был себя контролировать, но не вытерпел, выпрыгнул из кровати и сказал, что мои зубы помогут мне ее съесть.

Теперь поймите: ни один волк не может съесть маленькую девочку — это все знают, но эта сумасшедшая начала бегать по дому и вопить, я гонялся за ней, чтобы ее успокоить. Внезапно дверь распахнулась и появился большой дровосек с топором. Взглянув на него, я сразу понял, что у меня неприятности. Сзади меня было открыто окно, и я в него выскочил.

Я бы хотел сказать, что на этом все кончилось, но как бы не так! Бабушка тоже не приняла мою сторону, и очень скоро до всех дошли сведения, какой я гадкий. Все стали избегать меня. Я не знаю, как насчет той девочки в смешной красной одежде, но я с тех пор не был счастлив.

Задание: проанализируйте произошедшие события с позиции Волка.

Кто виноват в конфликте?

Кто явился инициатором конфликта?

На каком этапе его можно было избежать?

Рекомендуемая литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. — 591 с.
2. Анцупов, А. Я. Словарь конфликтолога / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. — СПб. : Питер, 2006. — 528 с.
3. Башкин, М. В. Конфликтная компетентность личности : дис. ... канд. психол. наук / М. В. Башкин. — Ярославль : ЯрГУ, 2009. — 242 с.
4. Башкин, М. В. Формирование психологически комфортной и безопасной образовательной среды : учеб. пособие / М. В. Башкин. — Ярославль : ЯрГУ, 2014. — 108 с.
5. Богданов, Е. Н. Психология личности в конфликте / Е. Н. Богданов, В. Г. Зазыкин. — СПб. : Питер, 2004. — 224 с.
6. Вишнякова, Н. Ф. Конфликтология / Н. Ф. Вишнякова. — Минск : Университетское, 2002. — 318 с.
7. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. — СПб. : Питер, 2000. — 464 с.
8. Громова, О. Н. Конфликтология : курс лекций / О. Н. Громова. — М. : ЭКМОС, 2000. — 319 с.
9. Дмитриев, А. В. Конфликтология / А. В. Дмитриев. — М. : Гардарики, 2003. — 320 с.
10. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации / С. М. Емельянов. — СПб. : Авалон, Азбука-классика, 2006. — 256 с.
11. Зеркин, Д. П. Основы конфликтологии / Д. П. Зеркин. — Ростов н/Д. : Феникс, 1998. — 480 с.
12. Кашапов, М. М. Имитационные активные методы обучения : метод. указания / М. М. Кашапов. — Ярославль : ЯрГУ, 2001. — 47 с.
13. Кашапов, М. М. Неимитационные активные методы обучения : метод. указания / М. М. Кашапов. — Ярославль : ЯрГУ, 2001. — 32 с.

14. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учеб. пособие / М. М. Кашапов. — Ярославль : ЯрГУ, 2006. — 116 с.
15. Кашапов, М. М. Психология конфликтной компетентности : учеб. пособие / М. М. Кашапов, М. В. Башкин. — Ярославль : ЯрГУ, 2010. — 128 с.
16. Кашапов, М. М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций / М. М. Кашапов ; под науч. ред. проф. А. В. Карпова. М. — Ярославль : Ремдер, 2003. — 183 с.
17. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология : социальные конфликты / Т. Н. Кильмашкина. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. — 279 с.
18. Козырев, Г. И. Введение в конфликтологию / Г. И. Козырев. — М. : ВЛАДОС, 2001. — 176 с.
19. Коузер, Л. Основы конфликтологии / Л. Коузер. — СПб. : Светлячок, 1999. — 192 с.
20. Леонов, Н. И. Конфликты и конфликтное поведение : методы изучения / Н. И. Леонов. — СПб. : Питер, 2005. — 240 с.
21. Леонов, Н. И. Основы конфликтологии : учеб. пособие / Н. И. Леонов. — Ижевск : Удмуртский университет, 2000. — 122 с.
22. Митина, Л. М. Профессиональная деятельность и здоровье педагога : учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Л. М. Митина, Г. В. Митин, О. А. Анисимова. — М. : Академия, 2005. — 368 с.
23. Петровская, Л. А. К вопросу о природе конфликтной компетентности / Л. А. Петровская // Вестник МГУ. Серия 14 : Психология. — 1997. — № 4. — С. 41–45.
24. Петровская, Л. А. Компетентность в общении : Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. — М. : МГУ, 1989. — 216 с.
25. Психология конструктивной конфликтности личности : монография / под ред. проф. А. В. Карпова, проф. М. М. Кашапова. — Ярославль : Индиго, 2013. — 336 с.
26. Равен, Дж. Компетентность в современном обществе : выявление, развитие и реализация / Дж. Равен ; пер. с англ. — М. : Когито-Центр, 2002. — 396 с.

27. Рыбакова, М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе : книга для учителя / М. М. Рыбакова. — М. : Просвещение, 1991. — 128 с.

28. Субботина, Л. Ю. Психология защитного поведения / Л. Ю. Субботина. — Ярославль : ЯрГУ, 2006. — 219 с.

29. Фестингер, Л. Теория когнитивного диссонанса / Л. Фестингер ; пер. с англ. А. Анистратенко, И. Знаешева. — СПб. : Ювента, 1999. — 318 с.

30. Хасан, Б. И. Психология конфликта и переговоры / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. — М. : Академия, 2004. — 192 с.

31. Хасан, Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б. И. Хасан. — Красноярск : Красноярский госуниверситет, 1996. — 157 с.

Оглавление

Введение в предмет. Понятие конфликта в психологической науке.....	4
Тема 1. Детерминация конфликта и поведения личности в конфликте.....	8
Тема 2. Типы реагирования в конфликте.....	10
Тема 3. Теоретические и методологические аспекты проблемы компетентности личности. Определение конфликтной компетентности личности.....	13
Тема 4. Структура конфликтной компетентности личности.....	20
Тема 5. Функции конфликтной компетентности личности.....	26
Тема 6. Конфликтная компетентность личности в процессе межличностного взаимодействия на разных этапах обучения.....	28
Тема 7. Динамика структурно-функциональных характеристик конфликтной компетентности личности в процессе профессионализации.....	34
Самодиагностика (к теме 2).....	41
Правила подготовки устных докладов и работы на практических занятиях.....	52
Темы устных докладов на практических занятиях.....	53
Итоговое задание 1.....	54
Итоговое задание 2.....	60
Итоговое задание 3.....	61
Тест самопроверки знаний по дисциплине.....	62
Дополнительное творческое задание.....	63
Рекомендуемая литература.....	67

Учебное издание

Башкин Михаил Валерьевич

Конфликтная компетентность

Методические указания

Редактор, корректор М. Э. Левакова
Верстка Е. Б. Половковой

Подписано в печать 05.12.14. Формат 60×84 ¹/₁₆.
Усл. печ. л. 4,18. Уч.-изд. л. 2,8.
Тираж 20 экз. Заказ

Оригинал-макет подготовлен
в редакционно-издательском отделе ЯрГУ.

Ярославский государственный университет
им. П. Г. Демидова.
150000, Ярославль, ул. Советская, 14.

