




МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ  
КАФЕДРА ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

**Формирование конструктивных стратегий конфликтного поведения  
студентов в условиях образовательного процесса в вузе**

**Выпускная квалификационная работа по направлению  
44.03.02 Психолого-педагогическое образование  
Направленность программы бакалавриата  
«Психологическое консультирование»  
Форма обучения очная**

Проверка на объем заимствований:

84, 19 % авторского текста  
Работа рекомендована к защите  
рекомендована/не рекомендована  
« 21 » мая 2021 г.  
зав. кафедрой ТиПП   
Кондратьева Ольга Александровна

Выполнила:

Студентка группы ОФ-410/227-4-1  
Маслова Полина Михайловна  
Научный руководитель:  
зав. кафедрой, к.псх.н., доцент каф.  
ТиПП  
Кондратьева Ольга Александровна

Челябинск  
2021

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОНСТРУКТИВНЫХ СТРАТЕГИЙ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ СТУДЕНТОВ В УСЛОВИЯХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В ВУЗЕ	
1.1 Конфликтное поведение как предмет психолого-педагогического исследования.....	7
1.2 Психологические особенности конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе .....	14
1.3 Модель формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе .....	21
ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОНСТРУКТИВНЫХ СТРАТЕГИЙ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ СТУДЕНТОВ В УСЛОВИЯХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В ВУЗЕ	
2.1 Этапы, методы и методики исследования .....	30
2.2 Характеристика выборки и анализ результатов констатирующего исследования.....	38
ГЛАВА 3. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ФОРМИРОВАНИЯ КОНСТРУКТИВНЫХ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ У СТУДЕНТОВ	
3.1 Программа формирования конструктивных стратегий поведения у студентов.....	47
3.2 Анализ результатов формирующего эксперимента .....	52
3.3 Рекомендации студентам по формированию конструктивных стратегий конфликтного поведения в условиях образовательного процесса в вузе ...	59
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	69
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	75

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Методики диагностики конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.....	84
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Результаты исследования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.....	99
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Программа формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.....	104
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Результаты исследования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.....	109

## ВВЕДЕНИЕ

Проблема возникновения конфликтов проявляется во всех сферах жизнедеятельности. основополагающая роль в конфликте принадлежит личности, поэтому необходимо изучать и учитывать особенности конфликтного поведения участников взаимодействия.

В условиях образовательного процесса в вузе, студенты сталкиваются с множеством факторов, которые провоцируют возникновение конфликтных ситуаций между субъектами психолого-педагогического взаимодействия. Рост конфликтности в образовательной среде обуславливает значимость исследований при подготовке будущих педагогов-психологов. Знание психологических особенностей поведения студентов необходимо для формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения.

В отечественной конфликтологии и психологии конфликта, изучением конфликтного поведения занимались такие авторы, как А. Я. Анцупов, Н. В. Гришина, Н. В. Куница, Н. В. Молчанова и др.

Изучением теоретических и практических аспектов конфликтного поведения занимались в том числе зарубежные авторы – М. Вебер, Р. Даррендорф, М. Дойч, К. Томас и др.

Все же мало изученными остаются особенности конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе. Поведение студентов нуждается в оптимизации и коррекции, для формирования умений и навыков конструктивного разрешения противоречий в процессе взаимодействия между субъектами образовательного процесса. Таким образом, в условиях образовательного процесса в вузе усиливает актуальность в практическом аспекте проблемы конфликтов в деятельности.

Исходя из выше описанного, мы можем сформулировать цель нашего исследования: теоретически обосновать и экспериментально проверить эффективность программы формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

Объект: стратегии конфликтного поведения студентов.

Предмет: формирование конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

Гипотеза исследования: формирование конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе возможно в результате реализации программы.

Задачи:

1. Изучить психолого-педагогическую литературу по проблеме конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

2. Определить психологические проявления стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

3. Теоретически обосновать модель формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

4. Определить этапы, методы и методики исследования.

5. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты констатирующего эксперимента.

6. Разработать и апробировать психолого-педагогическую программу формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

7. Проанализировать результаты формирующегося эксперимента.

8. Составить рекомендации по формированию конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

Теоретико-методологические основы исследования:

1) теоретические: анализ и моделирование, обобщение, целеполагание;

2) эмпирические: эксперимент (констатирующий и формирующий); тестирование по методикам: Опросник К. Томаса «Стратегии конфликтного поведения»; «Диагностика личностной агрессивности и конфликтности» (Е. П. Ильин, П. А. Ковалев); методика «Стиль общения» Т. Е. Аргентовой;

3) метод математической статистики: Т-критерий Вилкоксона.

База исследования: ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ», факультет психологии, студенты четвертого курса, общей численностью обучающихся 20 человек.

Теоретическая значимость заключается в обосновании модели формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

Практическая значимость исследования заключается в разработке и реализации программы формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе, системы рекомендаций.

# ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОНСТРУКТИВНЫХ СТРАТЕГИЙ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ СТУДЕНТОВ В УСЛОВИЯХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В ВУЗЕ

## 1.1 Конфликтное поведение как предмет психолого-педагогического исследования

Конфликтное поведение – внешняя активность, взаимодействие двух и более сторон, находящихся в состоянии эмоционального возбуждения, происходящее в результате столкновения противоположных интересов, позиций, точек зрения. Такое поведение свойственно как человеку, так и животным. Оно подразделяется на оборонительное и наступательное [5, с. 240].

Конфликт – активное противоречие, возникающее между двумя и более людьми, имеющими оппозиционные взгляды и цели, реализующие их в ущерб одной или обеим из сторон [8].

В научных работах классической психологии рассматриваются определенные представления о конфликте через: 1) интрапсихические явления и аспекты (А. Адлер, З. Фрейд, Э. Фромм, К. Хорни); 2) как ситуативные феномены и явления (У. Мак-Дугалл, С. Сигеле); 3) как феномены, для изучения которых важно понимание когнитивных аспектов (Д. Креч, К. Левин, Л. Линдсей) [59, с. 200].

В отечественной психологии, подход к изучению конфликта заключается в его обозначении как наиболее острого способа разрешения возникающих в результате взаимодействия субъектов противоречий, сопровождающийся отрицательно окрашенными аффективными явлениями (А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов, Б. И. Хасан и др.) [59, с. 242].

Причиной любого конфликта выступает конфликтная ситуация, которая всегда направлена на какой-либо объект – ценность, из-за которой

происходит столкновение интересов сторон. Объектом конфликта могут являться духовные и материальные ценности: деньги, мировоззрение, отношения, имущество и т.д. Предметом конфликта же являются рассогласованность, противоречия между его участниками, которые они пытаются решить через противоборства [14, с. 30].

Паттерны поведения, которые используют люди для разрешения в конфликтах и разногласиях, естественно, рассматриваются как конструктивные или деструктивные.

Существуют определенные элементы, такие как: несогласие, оппозиция, диссонанс, несовместимость в конфликте, которые могут быть описаны как противоречия, вызванные различиями в статусе, целях, ценностях, восприятиях и разделении ограниченных ресурсов между людьми и группами.

Конфликт – это термин, обычно используемый для обозначения разногласий, возникающих на различных уровнях. Например, и драка, содержащая физическое насилие, и разногласие, переходящее в словесный взаимный спор, называются конфликтом. Конфликт не всегда отражает и стабильную ситуацию. Конфликт, который поднимается на самом низком уровне, может превратиться в конфликт и на самом высоком уровне.

Конфликт возникает из несогласованных действий, и в этом аспекте он следует за несовместимыми целями. В конце концов, дело в победе одной стороны ценой победы другой. Конфликт – это ситуация, в которой обе стороны избегают проигрыша, а проигравший хочет быть победителем. Конфликт, возникающий из побуждения одной стороны осуществить свои надежды, может вызвать враждебность, превращаясь в ситуацию, которая мешает другой стороне осуществить свои надежды [14, с. 40].

Конфликт включает в себя следующие этапы:



1. Предконфликт. На данном этапе возникает объективная проблемная ситуация, которая осознается всеми сторонами конфликта. Предпринимаются первые попытки решить ситуацию любыми неконфликтными действиями.

2. Конфликт. Данный этап включает в себя инцидент, эскалацию (обострение конфликтной ситуации), активное противоборство сторон и, как итог, привод к завершению.

3. Постконфликт. На данном этапе происходит частичная или полная нормализация отношений [14, с. 50].

В реальной жизни иногда трудно установить истинную причину конфликта. А без этого невозможно найти оптимальное решение для его разрешения. Именно для таких сложных случаев полезно знать стратегии поведения в конфликте, которые могут использовать собеседники.

Выделяют следующие стратегии поведения людей в конфликте: сотрудничество (кооперация), избегание (уход), компромисс, соперничество, приспособление. Сотрудничество – самая эффективна и конструктивная стратегия поведения. Цель сотрудничества заключается в совместном поиске решения ситуации, которое удовлетворит интересы всех сторон без ущерба для каждой. Обсуждение реализуется в спокойной обстановке, исключая отрицательные эмоции. Для данной стратегии поведения характерно уважительное отношение сторон друг к другу, содействующее сохранению благоприятных и продолжительных взаимоотношений. Оппонентам необходимо уметь четко обозначать интересы и слышать позиции друг друга [16].

Компромисс – частично конструктивен, в отличие от сотрудничества выполняется более поверхностно. Он может применяться для быстрого разрешения конфликтных ситуаций, помогая снизить психо-эмоциональное напряжение. Всем оппонентам приходится «жертвовать»

чем-либо, что приводит к частичному удовлетворению интересов оппонентов.

Избегание является сознательным или бессознательным уклонением от конфликтной ситуации. Личность, использующая избегание, старается обходить любые противоречивые ситуации, не вступать в конфликты. В самой конфликтной ситуации, такому человеку свойственно уклоняться от дискуссий, избегать противоборства между участниками, не принимать решения. Такое поведение возникает в результате бессознательного вытеснения – механизма психологической защиты личности. Но такая модель поведения может использоваться сознательно. Избегание – не всегда уход от ответственности или бегство от трудностей [16].

Соперничество представляет собой активное противоборство субъектов, в котором не учитываются интересы оппонентов. Личность опирается лишь на собственные взгляды, а интересы и аргументы оппонента – игнорируются. Противоборствующая сторона любыми способами пытается заставить принять свою позицию. В таких случаях возможен саботаж со стороны оппонентов. Соперничество неэффективно и часто приводит к разрушению отношений.

Приспособление характеризуется отказом от активного противоборства и изменением собственной позиции. В ситуации конфликта, одна из сторон идет на уступки, меняя позицию в пользу оппонента. В данном случае, конфликт забывается, но в определенный момент – может возникнуть снова.

Конструктивная конфликтность и ее изучение обусловлена различными факторами. Например, первый заключается в отношении к данному феномену в ситуации отсутствия единого исследовательского подхода. Второй включает в себя – умение конструктивно разрешать возникающие конфликтные ситуации является ценным для всех сфер профессиональной деятельности (Анцупов А. Я., Башкин М. В.,

Воскресенский А. М. Панов В. И. Пошехонова Ю. С. Смирнов А. А. Томчук С. А. Хасан Б. И.) [4, с. 100].

Конструктивная конфликтность заключается в поиске иного смысла в конфликтной ситуации, также является умением перерабатывать мысли и распознавать возникающие чувства, подбирать оптимальный стиль для любой ситуации, учитывая интегральную индивидуальность участников конфликта. В том числе, важен положительный настрой, направленный на успешное разрешение противоречий, а также на освоение других способов реагирования в подобных конфликтных ситуациях.

Изучение механизмов психики, которые участвуют в формировании и регуляции поведения индивида в коммуникации, в особенности в конфликте, исследование индивидуальных процессов психики и особенностей в целостной системе личности приобретает актуальность.

В исследования входят следующие феномены: характеристика высшей нервной деятельности, потребности и жизненные установки, картина восприятия мира, личностный опыт и культурный опыт человечества, а также диспозиций, мотивов, целей, ценностей, личностных качеств.

Н. И. Леонов в своих трудах определяет необходимость учитывать стратегии как специфические реакции индивида в поведенческом аспекте. Данный подход позволяет фиксировать изменение поведенческих реакций в зависимости от событий, является фундаментом для адекватного поведения в конфликте и в целом обеспечивает положительную оценку перспектив разрешения конфликта индивидами [31, с. 94].

Поведенческие стили, выявленные Н.И. Леоновым в ходе исследования, определяются не только индивидуальными особенностями, но и типом разрешения. Конструктивный (рациональный) тип разрешения отражает способность гармонизировать структуру личность в целом, в том числе ее установки, в ситуации непосредственного взаимодействия.

Нетрадиционное (деструктивное) поведение часто является компенсаторным механизмом в непосредственном взаимодействии, а также является показателем ограниченности ресурсов индивида [31, с. 108].

Одной из детерминант конфликтного поведения является стиль общения. Так, Т. Е. Аргентова в своих исследованиях выделила три стиля общения: ригидный, промежуточный и гибкий, которые могут оказывать непосредственное влияние на предпочитаемую стратегию конфликтного поведения [52, с. 482].

Ригидный стиль общения проявляется в отсутствии способности индивида к самообладанию, к оценке собственного состояния и состояния партнера. Данный стиль общения может проявляться как склонность использовать такие стратегии конфликтного поведения, как избегание, приспособление, соперничество.

Гибкий стиль общения характеризуется умением управлять своим эмоциональным состоянием, поведением, способностью распознавать собственные эмоции и поведенческие реакции, а также партнера в общении. Такой стиль общения может сопровождать выбор таких стратегий поведения в конфликте, как компромисс и сотрудничество.

Важными детерминантами в изучении конфликтного поведения являются такие феномены, как личностная агрессивность и конфликтность. По классификации Е.П. Ильина и П.А. Ковалева, личностная агрессивность подразделяется на негативную и позитивную [26, с. 167].

Конфликтность личности – характерологическая особенность личности, определяющая частоту конфликтов. На нее влияют особенности темперамента (психофизиологический фактор), уровень агрессивности и различные состояния эмоций и психики.

Агрессивное поведение характеризуется деструктивными действиями, которые не соответствуют общепринятым нормам,

приносящее ущерб другим субъектам, а также психологический дискомфорт [26, с. 168].

Позитивная агрессивность заключается в актах, способствующих личности в получении желаемых результатов, но возможно нанесение дискомфорта другим людям. Негативная агрессивность наносит ущерб и окружению, и самому человеку.

Таким образом, конфликт является наиболее острым способом разрешения противоречий и проблемных ситуаций, возникающих в результате столкновения интересов.

Конфликтное поведение заключается в проявлении внешней активности субъектов, находящихся в состоянии эмоционального возбуждения, направленное на решение возникших противоречий. Конфликтное поведение включает в себя следующие стратегии: избегание, приспособление, компромисс, соперничество, сотрудничество. В свою очередь, конфликтное поведение подразделяется на конструктивное и деструктивное.

Конструктивное конфликтное поведение характеризуется способностью участников конфликтной ситуации к поиску общего решения без убытков и жертв для каждой из сторон. Результатом конструктивного взаимодействия является достижение личностью способности к сотрудничеству и эффективному взаимодействию [35].

В результате деструктивного конфликтного взаимодействия возникают негативные последствия для группы и личности, влекущие за собой сокрушение отношений и результативности совместных действий.

Конструктивное конфликтное поведение подразумевает применение личностью умения анализировать действия оппонента, управлять собственными эмоциями и способность к рефлексии. В случае фрустрирующих обстоятельств, индивид способен реструктурировать план

достижения желаемого результата, найти центральную проблему и альтернативные варианты решения конфликтной ситуации [37].

При изучении конфликта и поведения в конфликте важно учитывать различные детерминанты, личностные характеристики, интегральную индивидуальность, особенности психики индивида [37].

Исходя из вышеизложенного, мы можем перейти к изучению психологических особенностей проявления стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе в параграфе 2 главы 1.

## 1.2 Психологические особенности конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе

Студенты, как представители частной возрастной и социально-психологической категории, были определены в науке во второй половине 20 века Ленинградской психологической школой во главе с Б. Г. Ананьевым в результате изучения психофизиологических особенностей взрослых людей [60, с. 270]. Период студенчества соответствует этапам развития взрослости, заключается в переходе от созревания к зрелости, и обозначается как поздняя юность и ранняя взрослость – 18-25 лет. Обособление студенчества в жизненном этапе зрелости обосновано социально-психологическим подходом.

Изучая студентов с позиции своеобразной социальной категории, особенной общности людей, объединенных социальным институтом высшего образования, И. А. Зимняя обобщила особенности студенческого возраста, которые характеризуются высоким уровнем включенности в образовательный процесс, мотивацией в учебной деятельности, высокой активностью в социальных взаимодействиях и сформированной интеллектуальной зрелостью. С позиции общего развития психики, годы студенчества – период активной социализации личности, становления

системы мировоззрения, интеллекта и профессиональной деятельности. С позиции биологического аспекта, период студенчества характеризуется переходом между детством и зрелостью [25, с. 248].

Важная роль в формировании сплоченности в студенческом коллективе отводится наличию общих целей, интересов, социальная позиция и участие в общественных мероприятиях ВУЗа. В настоящее время, в учебных организациях существует множество различных форм, создающих коллективную деятельность, множество программ, которые направлены на повышение уровня студенческой жизни. В том числе, важным аспектом является процесс взаимодействия между социальными группами, особенности образовательного процесса создают необходимый опыт общения с потенциальными работодателями и пр.

На данном этапе развития происходит поиск смысла жизни, осознание собственного «Я», генерация идей и содействие и заинтересованности в развитии социума. Часто из-за нехватки жизненного опыта и отсутствия способности оценивать различные жизненные явления, некоторые студенты не способны конструктивно критиковать недостатки, что может привести к необдуманному осуждению.

Процессами психики, формирующими и осуществляющими отношения между личностью и окружающим социумом, являются развитие самосознания и сознания.

В период с 20 до 25 лет, по Э. Эриксону, характеризуется развитием личностных качеств и получения опыта решения задач, присущих взрослому возрасту, происходящих на основе социально-психологической идентичности. Наблюдаются две тенденции: близость и изоляция. При успешном формировании идентичности, индивид приобретает положительный опыт, раскрывает свои способности и потенциал в профессиональной сфере, что является важным показателем развития личностного прогресса [63, с. 300].

Таким образом, важнейшим новообразованием является сформированность идентичности: национальной, семейной, профессиональной [63, с. 320].

Результатом перехода к зрелости являются:

- 1) способность самостоятельно принимать решения и нести ответственность за собственный выбор;
- 2) способность осуществлять прогнозирование и целеполагание;
- 3) финансовая самостоятельность и умение распоряжаться деньгами;
- 4) создание собственной семьи;
- 5) освоение профессии и получение признания в ней.

В процессе развития общества, возникают новые концепции взрослости.

«Kidult» – взрослый индивид, которому свойственны интересы и увлечения более юного возраста, также ему характерен инфантилизм и регрессивное поведение.

Дауншифтер – человек, находящийся в бесконечном поиске собственного «Я», сознательно отказывающийся от социально принятых норм и показателей успешности, стремятся постоянно менять место проживания, учебы или работы.

NEET-молодёжь (поколение «Ни-ни») – социальная группа людей, сознательно отказывающихся от учебы и работы, в следствие чего и от профессионального и карьерного роста, что не имеет места работы и учёбы, находясь в таком состоянии продолжительное время, и откладывая принятие решений, что противостоит их идентификации.

А. А. Бочавер в своих работах заключает, что в настоящее время молодому поколению свойственна диффузная идентичность, или множественная система суб-идентичностей [9].

В настоящее время, студенты осуществляют выбор учебного заведения в соответствии с мнением и наставлениями родителей, из-за чего



часто не способны сознательно принимать решения, что в будущем может привести к чувству несостоятельности и разочарованию. Исходя из этого, причиной конфликтных ситуаций может быть несоответствие ожиданий реальности [9].

Рассмотрим три стратегии управления конфликтами:

1. «Выигрыш - проигрыш». Для данной стратегии характерно желание подавления одной стороны другой. При использовании данного варианта поведения один субъект конфликта – победитель, а другой(ие) – проигравшие. Стратегия чаще имеет кратковременный эффект, так как проигравший, вероятнее всего, не поддержит принятые условия, что приведёт через некоторое время к очередному возникновению конфликта. В некоторых ситуациях, применение такой стратегии является обоснованным, когда ставится цель создать благоприятные условия для окружающих;

2. «Проигрыш - проигрыш». Один из субъектов осознанно становится проигравшим, и в то же время, заставляя второго участника потерпеть поражение;

3. «Выигрыш - выигрыш». Субъект создает условия для выхода из конфликтной ситуации, в которой будут удовлетворены потребности всех участников.

Ученые конфликтологи из Австралии Х. Корнелиус и Ш. Фэйр создали технологию решения конфликтных ситуаций с использованием стратегии «выигрыш - выигрыш» и сформулировали этапы применения [28]. Первый этап предусматривает установление потребностей субъекта, на втором этапе – особенности компенсации различий в каком-либо из аспектов, на третьем осуществляется разработка вариантов альтернативных решений, удовлетворяющих всем субъектам, и, на последнем этапе – совместное разрешение конфликтной ситуации.

Разнообразие культурного фона учащихся, живущих в одной и той же среде, их биологический, ментальный и когнитивный уровни развития, их способности к восприятию и пониманию, их ценностные качества, потребности, убеждения, отношение, выбор и характер могут естественным образом вызывать межличностные конфликты и разногласия. Предсказать потребности и желания всех учащихся в системе образования в одинаковых образовательных условиях и временном промежутке является затруднительным, и таким образом, межличностные конфликты и разногласия естественны и неизбежны [12].

Конфликтные противоречия на этапе студенческой жизни проявляются во множестве ситуаций взаимодействия: учебной деятельности, коллективном взаимодействии, научной и спортивной сферах, интимно-личностной и др. Особый интерес для исследователей заключается в изучении конфликтного поведения в условиях образовательного процесса. Особенности взаимоотношений в системах «преподаватель-студент» или «студент-студент» определяются различными аспектами: формальными условиями среды вуза, особенностями личности всех субъектов учебного процесса.

Эффективность возникающих межличностных отношений в условиях образовательного процесса в вузе, в особенности способность разрешать или отсутствие конфликтных ситуаций, главным образом, зависит от навыков педагогов интерпретировать аффективные проявления и персональные особенности студентов, умения определять мотивы и причины поведения учащегося, а также способности организовывать психологически безопасную и комфортную образовательную среду.

Голынчик Е. О., Батхина А. А. в своих трудах определили, что социо-культурный фактор оказывает большое влияние на различия в особенностях конфликтного поведения. В конфликте студенты из России и Германии используют разные стратегии конфликтного поведения. Авторы

выявили, что студенты из России отдают предпочтение стратегии ухода, в свое время, студенты из Германии выбирают сотрудничество [12].

Исследователи Третьяков К. Н., Шереметьева У. М., Куликова Н. В. заключают, что студентами в конфликте используются все пять стратегий поведения, выявленные Томасом К., но авторы определили, что юноши преимущественно демонстрируют стратегию соперничества, а для девушек более характерно приспосабливаться [57].

А. А. Реан в своих трудах обозначает, что осознание конфликтной ситуации зависит от особенностей психики, носит индивидуальный характер и участвует в формировании уровня напряженности [48, с. 112].

Противоречия во взаимодействии субъектов могут быть обусловлены типами темперамента. Например, флегматики и меланхолики (интровертированные типы), имеют более замедленные реакции в освоении информации, им необходимо больше времени для формирования стратегии действий. Холерики и сангвиники (экстравертированные типы) характеризуются неуравновешенными, импульсивными реакциями, что может провоцировать возникновение конфликтных ситуаций.

Искажения восприятия качеств личности и особенностей поведения студентов в процессе взаимодействия студентов – может являться одним из факторов возникновения конфликтов еще на этапе адаптации в новых образовательных условиях вуза. Студентам характерны проявления стереотипизации, каузальной атрибуции, что противостоит созданию безопасной и комфортной психологической среды в группе.

Стратегия соперничества характерна для студентов в условиях социальной ситуации развития, которая воспринимается искаженно, на основании уже имеющегося опыта, часто носящего негативный характер общения, что приводит к проецированию в новой группе и условиях. Данным студентам не свойственная заинтересованность в установлении положительных отношений с другими членами группы, в достижении

своих целей им присуще использовать волевые качества, для них важнее всего удовлетворить собственные интересы даже в ущерб другим студентам.

Сотрудничество характерно коммуникабельным студентам, которые заинтересованы в создании и формировании доброжелательных отношений, способны рефлексировать, а также учитывают потребности всех участников конфликтной ситуации, стараются найти совместные пути решения противоречий без ущерба для себя и окружающих.

Компромисс чаще выбирают студенты, предпочитающие быстрое угасание назревающего конфликта, для этого они идут на взаимные жертвы и уступки. Такая стратегия помогает сохранить отношения, даже в условиях пожертвования собственных интересов. Компромисс не всегда помогает сторонам удовлетворить свои потребности, потому что уступки могут быть психологически несправедливы [12].

Приспособление характерно для студентов, которым приоритетнее не конфликтное противоречие, а сохранение взаимоотношений в коллективе или с другим субъектом. Часто за такой стратегией поведения находится скрытая обида, отторжение коллектива или партнера по взаимодействию, что провоцирует эмоциональный конфликт.

Избеганию отдают предпочтение студенты, которые осознают, что их оппонент владеет преимуществами в ресурсах, информации, силах, и активно использует их в конфликте. Данная стратегия, являющаяся уходом, в условиях образовательного процесса, часто приносит отрицательные последствия, например, в случае непосещения занятий, сессии, лишь по причине неосвоенного материала [10, с. 27].

Для профилактики возникновения конфликтов в условиях образовательного процесса в вузе необходимо сформировать у студентов стратегии конструктивного поведения в конфликте, а также умение решать противоречия оптимальными способами. К оптимальным способам мы

можем отнести такие, как: введение в образовательные программы дисциплин по конфликтологии, психологии конфликта; включение в образовательный процесс воспитательных мероприятий, тренингов, направленных на формирование конструктивного взаимодействия в коллективе и др.

### 1.3 Модель формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе

Формирование – целенаправленное воздействие на индивида, направленное на создание условий для его становления как социального существа, а также возникновения новых психологических качеств [8, с. 790].

На основании анализа психолого-педагогической литературы, мы разработали дерево целей, а также модель формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в образовательном процессе в вузе.

Дерево целей – метод структурирования целей по иерархическому принципу, включающий в себя высшую цель («крона дерева»), а также уровни подцелей («ветви дерева»).

Авторами данной концепции являются Ч. Черчмен и Р. Акофф, предложившими ее впервые в 1957 году. С ее помощью человек может структурировать собственные цели, задачи, планы, проанализировать их, будь то они личные или направленные на профессиональное развитие [17].

Метод дерева целей направлен на создание относительно надежной модели целей, задач и проблемных ситуаций. Для реализации данного метода, при создании исходного варианта модели, необходимо брать во внимание закономерности образования целей и руководствоваться принципом иерархических структур [19].

Модель – это упрощенный, систематизированный объект, разработанный преимущественно в виде схем, формул, алгоритмов, используемый в качестве заменителя непосредственно самого объекта [19].

Моделирование в психологии – создание моделей для стимулирования воспроизведения каких-либо психологических процессов, с целью формальной апробации их эффективности. Моделирование включает в себя: цель, элементы, структуру.

Педагогическое моделирование – создание целей для формирования педагогических систем, и главных путей их реализации.

Классификация Новика И. Б. включает в себя следующие виды моделей: инструментальные, прагматические и познавательные [43, с. 35].

Инструментальная модель – способ создания, изучения и (или) использования познавательных и (или) прагматических моделей.

Прагматическая модель – метод активизации действий, направленных на практическое использование, создание действующего представления составляющих системы для управления ею.

Познавательная модель – средство создания и проектирования знаний, способ объединения актуальных и устаревших знаний.

Алгоритм создания «дерева целей» включает в себя следующие этапы:

1. Формулирование генеральной цели.
2. Дифференциация общей цели на подцели 1-го уровня.
3. Дифференциация подцелей 1-го уровня на подцели 2-го уровня.
4. Дифференциация подцелей 2-го уровня на подцели 3-го уровня.

Процесс создания дерева целей включает в себя перечень определенных действий:

– анализ целей на их функциональность, актуальность, совместимость, установление финальной структуры,

- определение относительной важности целей на основе их логического контекста и экспертных оценок,
- обозначение конечных значений числовых показателей целей в соответствии с обработанными экспертными оценками,
- оценка имеющихся ресурсов и предварительное распределение их по отдельным целям,
- исключение всех целей, не отвечающих ресурсным ограничениям и имеющим низкий профессиональный рейтинг.

Правила создания дерева целей:

- все заданные цели должны иметь средства и ресурсы для ее достижения,
- количество ступеней для каждой цели должно быть достаточным для ее достижения,
- разделение каждой цели на подцели реализуется по одному выбранному классификационному признаку,
- становление отдельных ветвей дерева может быть окончено на любых уровнях системы,
- пики высшего уровня системы представляют собой цели для пиков нижнего уровня,
- развитие дерева целей реализуется до тех пор, пока решающий проблему не получит в свое распоряжение все средства для достижения конечной цели [21].

Модель «дерево целей» изображается графически как иерархическая диаграмма (или набор диаграмм). Характеристика целей может представлять собой как таблицу, так и график [22].

Представим дерево целей психолого-педагогического формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

Оно содержит следующие компоненты (рисунок 1).

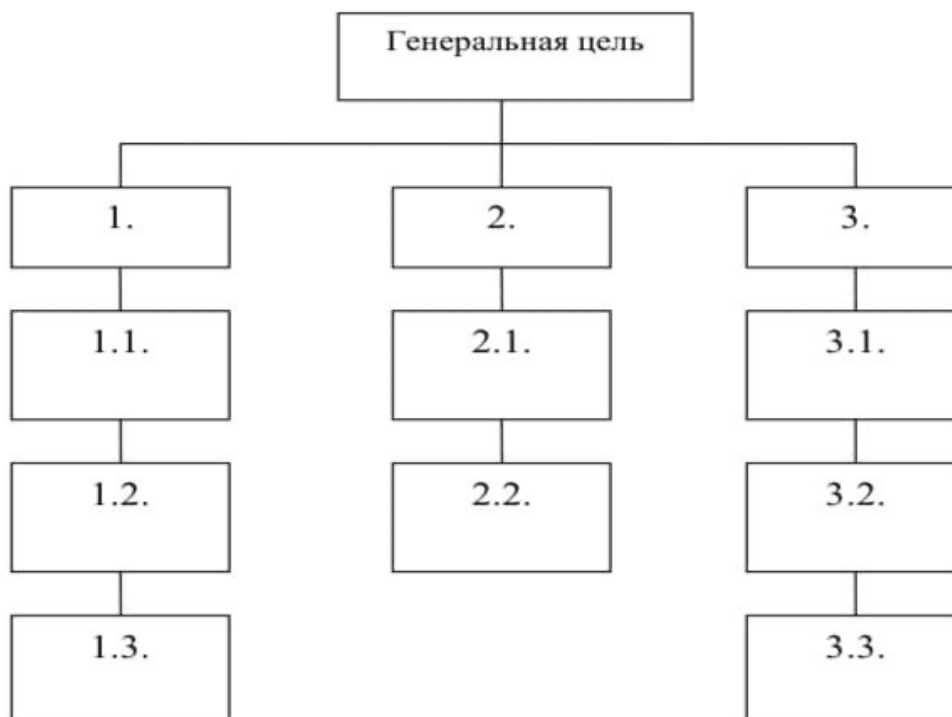


Рисунок 1 – Дерево целей исследования формирования стратегий конструктивного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе

Генеральная цель – теоретически обосновать и экспериментально проверить эффективность программы формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

1. Изучить проблему формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

1.1 Проанализировать сущность конфликтного поведения в психолого-педагогической литературе.

1.2 Выявить особенности проявления конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

1.3 Сконструировать модель формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.



2. Организовать и провести исследование стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе [19].

2.1 Определить этапы, методы и методики исследования.

2.2 Охарактеризовать выборку исследования.

3. Провести опытно-экспериментальное исследование формирования стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

3.1 Разработать и апробировать психолого-педагогическую программу формирования стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

3.2 Провести анализ результатов формирующего эксперимента.

3.3 Разработать рекомендации по формированию стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе [22].

Модель формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе состоит из следующих компонентов: цели, задач, формирующей работы, методов, используемых в формирующей работе, результата [43].

Охарактеризуем блоки модели:

1. Теоретический блок.

Цель: изучить феномен в психолого-педагогической литературе, реализовать анализ, обобщение, формирование теоретического материала, определение главных понятий, характеристик, выбор методик для исполнения констатирующего эксперимента [21].

2. Диагностический блок.

Цель: дать характеристику этапам, методам и методикам исследований. Охарактеризовать выборку, проанализировать результаты обследования [22].

3. Формирующий блок.

Цель: разработать и реализовать программу формирования стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе. Данный блок включает в себя создание формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе с помощью упражнений, игр, беседы, решения ситуационных задач.

#### 4. Аналитический блок.

Цель: проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования и обработать результаты с помощью Т-Критерия Вилкоксона.

Исходя из сформированного дерева целей, составлена модель формирования стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе, представленная на рисунке 2.



Рисунок 2 – Модель формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе

Предполагаемый результат: преобладание стратегии сотрудничества в группе, снижение уровня избегания, соперничества, приспособления; повышение адекватности стиля общения личности ситуации взаимодействия; снижение конфликтности и негативной личностной агрессивности.

Таким образом, составлено дерево целей и теоретически обоснована, и разработана психолого-педагогическая модель формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

Дерево целей зависит от генеральной цели и подчиняется ей: теоретически обосновать и экспериментально проверить формирование стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе [19]. Психолого-педагогическая модель формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе состоит из следующих блоков: теоретический, диагностический, формирующий и аналитический.

#### Выводы по главе 1

Конфликтное поведение – внешняя активность, взаимодействие двух и более сторон, находящихся в состоянии эмоционального возбуждения, происходящее в результате столкновения противоположных интересов, позиций, точек зрения. Такое поведение свойственно как человеку, так и животным.

Конфликт – активное противоречие, возникающее между двумя и более людьми, имеющими оппозиционные взгляды и цели, реализующие их в ущерб одной или обеим из сторон.

Выделяют следующие стратегии поведения людей в конфликте: сотрудничество (кооперация), избегание (уход), компромисс, соперничество, приспособление.

Конфликтное поведение заключается в проявлении внешней активности субъектов, находящихся в состоянии эмоционального возбуждения, направленное на решение возникших противоречий. Конфликтное поведение включает в себя следующие стратегии: избегание, приспособление, компромисс, соперничество, сотрудничество. В свою очередь, конфликтное поведение подразделяется на конструктивное и деструктивное.

Конструктивное конфликтное поведение подразумевает применение личностью умения анализировать действия оппонента, управлять собственными эмоциями и способность к рефлексии. В случае фрустрирующих обстоятельств, индивид способен реструктурировать план достижения желаемого результата, найти центральную проблему и альтернативные варианты решения конфликтной ситуации.

При изучении конфликта и поведения в конфликте важно рассматривать и учитывать характерологические и психофизиологические особенности, интегральную индивидуальность.

Конфликтные противоречия на этапе студенческой жизни проявляются во множестве ситуаций взаимодействия: учебной деятельности, коллективном взаимодействии, научной и спортивной сферах, интимно-личностной и др. На успешность преодоления конфликтных ситуаций влияет умение находить конструктивное решение, применять навыки сотрудничества как стратегии конфликтного поведения.

В результате исследования составлено дерево целей и теоретически обоснована, и разработана психолого-педагогическая модель стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

Дерево целей зависит от генеральной цели и подчиняется ей: теоретически обосновать и экспериментально проверить эффективность

программы формирования стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

Предполагаемый результат: преобладание стратегии сотрудничества в группе, снижение уровня избегания, соперничества, приспособления; повышение адекватности стиля общения личности ситуации взаимодействия; снижение конфликтности и негативной личностной агрессивности.

Психолого-педагогическая модель формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе состоит из следующих блоков: теоретический, диагностический, формирующий и аналитический.

## **ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОНСТРУКТИВНЫХ СТРАТЕГИЙ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ СТУДЕНТОВ В УСЛОВИЯХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В ВУЗЕ**

### **2.1 Этапы, методы и методики исследования**

Исследование стратегий конфликтного поведения студентов включает в себя три этапа:

Первый этап – поисково-подготовительный: постановка проблемы исследования; изучение состояния проблемы: анализ психолого-педагогической литературы по теории изучаемого феномена; составление плана экспериментально-опытной работы, содержания и методики исследования. Формулирование рабочей гипотезы, цели и задач исследования. Подбор методов и методик исследования стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе [51, с. 70].

Второй этап – опытно-экспериментальный. На данном этапе была проведена первичная диагностика стратегий поведения в конфликте и обработка данных; анализ и интерпретация; разработка и реализация программы формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

Третий этап – контрольно-обобщающий. На третьем этапе реализуется проверка гипотезы; повторная диагностика формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе; интерпретация данных и формулирование выводов; математико-статистическая обработка; оформление квалификационной работы [51, с. 71].

Исследование формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе проводилось с помощью следующих методов и методик:

1) теоретические: анализ и моделирование, обобщение, целеполагание;

2) эмпирические: эксперимент (констатирующий и формирующий); тестирование по методикам: опросник «Стратегии конфликтного поведения» К. Томаса; «Диагностика личностной агрессивности и конфликтности» (Е. П. Ильин, П. А. Ковалев); методика «Стили общения» (Т. Е. Аргентова);

3) метод математической статистики: Т-критерий Вилкоксона.

Охарактеризуем используемые методы и методики:

Анализ литературы – это метод научного исследования, предполагающий операцию мысленного или реального расчленения целого (свойства, процесса или отношения между предметами) на составные части, выполняемая в процессе познания или предметно-практической деятельности человека.

Анализ (от греч. analysis — разложение, расчленение) – процесс детального рассмотрения или исследования чего-либо организованным образом, чтобы узнать о нем больше, или конкретное изучение чего-либо, через распределение информации на структурированные составляющие [41, с. 690].

В психологии анализ – познавательный процесс, который осуществляется в результате многоуровневого процесса отражения действительности в мозге человека и животных. Анализ существует, начиная с чувственной ступени познания и, том числе, реализуется в процессах ощущения и восприятия. В квалификационной работе данный метод использовался при изучении стратегий конфликтного поведения студентов.

Обобщение (англ. generalization) – познавательный процесс, заключающийся в дифференциации и фиксации относительно стабильных, инвариантных свойств субъектов и их отношений [42, с. 600].

Выделяют два типа обобщения, в которых важную роль играют в сравнения, анализ и синтез, включающие применение средств языка. В основе анализа обобщения лежит действие сравнения. При сравнении объектов определенной группы человек находит, идентифицирует и обозначает их внешне тождественные общие свойства, которые могут стать содержанием понятия данной группы или класса объектов. Они называются эмпирическими.

Второй тип систематизации реализуется с помощью анализа эмпирических данных объекта с целью определения значимых внутренних связей, характеризующих объект как целостную систему. Такой тип обобщения и соответствующее ему понятие называется теоретическим.

Моделирование в психологии – создание моделей для стимулирования воспроизведения каких-либо психологических процессов, с целью формальной апробации их эффективности. Моделирование включает в себя: цель, элементы, структуру.

Модель – это упрощенный, систематизированный объект, разработанный преимущественно в виде схем, формул, алгоритмов, используемый в качестве заменителя непосредственно самого объекта. Наличие гомоморфизма позволяет использовать модель в качестве заместителя или представителя изучаемой системы. Создание упрощенных моделей системы является эффективным средством проверки истинности и полноты теоретических представлений в различных областях знания [43].

Эксперимент (англ. experimental method) – организация целенаправленных действий, организованных исследователем в соответствии с заданным планом, в которой находятся участники эксперимента – испытуемые. Использование эксперимента целесообразно



в тех случаях, когда исследователю известны подлежащие проверке элементы гипотезы [8, с. 600].

Констатирующий эксперимент – это измерение уровней развития процессов или явлений с целью подготовки к формирующему эксперименту. Данный эксперимент проводится в начале исследования и направлен на выяснение на практике состояния изучаемого явления. В этом случае могут быть использованы различные методы исследования (наблюдение, интервью, опросник и т. д.).

Полученные в результате констатирующего эксперимента данные служат основой для построения исследования, позволяющего прогнозировать дальнейшее развитие исследуемых свойств, качеств и характеристик.

Формирующий эксперимент создается на почве пре-изучения состояния проблемы и анализа результатов констатирующего эксперимента. В ходе формирующего эксперимента исследователь реализует корректировку поставленной гипотезы и организует её проверку.

Тестирование – исследование и оценка психологических явлений, происходящее с помощью применения тестов, опросников и др. [42, с. 429].

Опросник представляет собой процедуру, соответствующую стандартам, с помощью которой возможно получить определенную информацию, реализуемая через предоставление испытуемому ряда вопросов и основанная на индивидуальном способе интерпретации ответов. Результаты выполнения тестовых заданий являются показателями психических характеристик, качеств и состояний.

1. Опросник «Стратегии конфликтного поведения» К. Томаса. Опросник разработан К. Томасом и направлен на исследование

предрасположенности личности к конфликтному поведению, определение стратегий поведения в конфликтной ситуации [54, с. 710].

В России опросник адаптирован Н. В. Гришиной. Часто используется при групповых обследованиях и индивидуально. Время выполнения заданий – приблизительно 15-20 минут.

В своем подходе к исследованию конфликтных процессов К. Томас подчеркнул изменение традиционного восприятия конфликтов. Указывая на определение «разрешение конфликта» широко использовалось на ранних этапах их изучения, он определил, что конфликт может и должен быть разрешен или ликвидирован. Исходя из этого, разрешение конфликтов было направлено на достижение идеального состояния без конфликта. В настоящее время, отношение специалистов кардинально изменилось к данному аспекту изучения конфликтов.

Исходя из вышеизложенного, автор отмечает, что фокус внимания необходимо перенести с устранения конфликтов управление ими. К. Томас акцентирует внимание на том, что важно учитывать следующие моменты в изучении конфликтов: способы поведения, характерные для людей в ситуации конфликта, конструктивны или деструктивны ли они; что может способствовать конструктивному поведению [23, с. 121].

К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

1. Соперничество – стремление получить желаемое в ущерб оппоненту.
2. Приспособление характеризуется тем, что субъект жертвует своими интересами в пользу интересов оппонента. Одна из сторон проигрывает.
3. Компромисс заключается в частичном принесении в жертву своих интересов каждой противоборствующей стороны.

4. Избегание – в основном осознанный уход от конфликтной ситуации еще на этапе предконфликта. Обе стороны не получают желаемого.

5. Сотрудничество заключается в поиске альтернативы и совместного разрешения конфликтной ситуации. Обе стороны находятся в выигрыше.

Опросник К. Томаса показывает все пять стратегий поведения через двенадцать суждений о поведении человека в конфликте. Они сформированы в тридцать пар, в которых обследуемому предлагается выбрать суждение, наиболее характерное для его поведения [23, с. 123].

2. Методика «Стили общения» Т. Е. Аргентовой ориентирована на определение ведущего стиля общения. При организации эффективного взаимодействия и реализации совместной деятельности важно акцентировать внимание на таком аспекте, как стиль общения. Он предопределяет, какие результаты принесет взаимодействие в группе (коллективе). Стиль общения включает в себя комплекс коммуникативных методов и способов взаимодействия, которые реформируются в результате воздействия определенной ситуации. Стиль общения как социально-психологическое явление определяется, как: понимание партнера и ситуации общения; реагирование на ситуацию общения; воздействие на партнера. Исходя из этого, определены гибкий, ригидный и промежуточный стили общения соответственно с высокой, низкой и средней степенью адекватности используемых личностью средств и способов общения [23, с. 54].

Т. Е. Аргентова обозначает три шкалы, выражающие степень адекватности стиля общения личности ситуации взаимодействия: шкала адекватности понимания личностью ситуации общения и взаимодействия включает показатели степени понимания действий окружающих, сложившихся межличностных отношений, вербальных и невербальных

приемов общения, ими используемых; шкала адекватности реагирования на ситуацию общения характеризует умение человека регулировать свое эмоциональное состояние, создавать соответствующую ситуации общения психологическую обстановку взаимодействия; шкала адекватности используемых личностью приемов и способов коммуникативного воздействия психологическим особенностям партнеров, характеру сложившихся с ними отношений и условиям деятельности.

Время проведения: 10-15 минут. Участнику необходимо оценить утверждения по 5-балльной шкале от +2 (максимальная степень выраженности качества) до -2 (максимальная степень выраженности полярного качества).

3. Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» разработана Е. П. Ильиным и П. А. Ковалевым [39]. Опросник направлен на определение склонности личности к агрессивности и конфликтности. Методика раскрывает такие феномены, как: позитивную агрессивность, негативную агрессивность, обобщенный показатель конфликтности.

Конфликтность личности – особенность характера, влияющая на частоту конфликтов, вступления в них личности. Она зависит от особенностей темперамента (психофизиологический фактор), уровня агрессивности и различных состояний эмоций и психики.

Агрессивное поведение характеризуется деструктивными действиями, не соответствующими общепринятым нормам, приносящее ущерб другим субъектам, а также психологический дискомфорт.

Позитивная агрессивность заключается в актах, способствующих личности в получении желаемых результатов, но возможно нанесение дискомфорта другим людям. Она включает в себя: напористость, наступательность, неуступчивость [39].

Негативная агрессивность наносит ущерб и окружению, и самому человеку. Она включает в себя: мстительность, нетерпимость к мнению других, подозрительность, вспыльчивость.

Метод математической статистики – операция со значениями, полученными от обследуемых участников психологического исследования. Для исследования был выбран Т-Критерий Вилкоксона.

Критерий применяется при сопоставлении показателей, полученных в двух разных условиях в одной и той же выборке обследуемых. Это дает возможность определить вектор изменений, а также их серьезность. В том числе, мы обозначаем, является ли апгрейд значений в одном направлении более интенсивным, чем в другом [53].

Данный критерий можно применять в случаях, когда составляющие элементы подвергаются измерению, как минимум, в масштабе порядка, в том числе, возможно упорядочить сдвиги между вторым и первым измерениями, для чего они должны варьироваться в более широком диапазоне.

При использовании данного метода, мы сравниваем серьезность сдвигов в каком-либо направлении в абсолютном выражении. На первом этапе необходимо упорядочить все абсолютные значения, а затем – суммировать ранги. В случае, когда смещения в положительную и отрицательную стороны происходят случайно, суммы ряда их абсолютных значений примерно одинаковы. Когда интенсивность сдвига в одном из направлений перевешивает, то сумма рангов абсолютных значений сдвигов в противоположном направлении будет значительно ниже, чем это могло бы быть при случайных изменениях.

Первоначально мы исходим из предположения, что типичным сдвигом будет сдвиг в более частом направлении, а нетипичным или редким сдвигом будет сдвиг в более редком направлении [50].

Гипотезы Т-Критерия Вилкоксона:

H0: Интенсивность сдвигов в типичном направлении не превосходит интенсивности сдвигов в нетипичном направлении.

H1: Интенсивность сдвигов в типичном направлении превышает интенсивность сдвигов в нетипичном направлении.

Ограничения в применении T-критерия Вилкоксона:

1. Минимальное количество испытуемых, прошедших измерения в двух условиях - 5 человек. Максимальное количество испытуемых - 50 человек, что диктуется верхней границей имеющихся таблиц.

2. Нулевые сдвиги из рассмотрения исключаются, и количество наблюдений  $n$  уменьшается на количество этих нулевых сдвигов [53].

Таким образом, исследование формирования конструктивных стратегий поведения конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе проходило в три этапа: поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный, контрольно-обобщающий.

В исследовании был использован комплекс методов и методик: теоретические методы: анализ литературы по проблеме, анализ полученных результатов, обобщение; эмпирические методы: констатирующий и формирующий эксперимент, тестирование по методикам: опросник «Стратегии поведения в конфликте» К. Томаса; «Диагностика личностной агрессивности и конфликтности» (Е. П. Ильин, П. А. Ковалев); методика «Стили общения» (Т. Е. Аргентова); T-Критерий Вилкоксона.

## 2.2 Характеристика выборки и анализ результатов констатирующего исследования

Экспериментальная база исследования: ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ», факультет психологии. В экспериментальном исследовании участвовала академическая группа 4 курса, общей численностью 20 студентов.

Академическая группа сформирована в 2017 году. Возраст студентов преимущественно 21-22 года на момент обследования. Взаимоотношения в коллективе сплоченные, дружеские. Для участников группы характерны такие личностные качества, как: отзывчивость, активность, коммуникабельность. В группе есть свои традиции, например: отмечать окончание семестра в неформальной обстановке. Несколько человек из группы обучаются на отлично и планируют продолжать обучение в магистратуре, но большая часть на данном этапе завершат обучение на неопределенное время. Исследование проводилось в рамках дисциплины «Психология конфликта».

В группе была проведена методика «Стратегии конфликтного поведения» К. Томаса, результаты представлены на рисунке 3 (Приложение 2, Таблица 1).

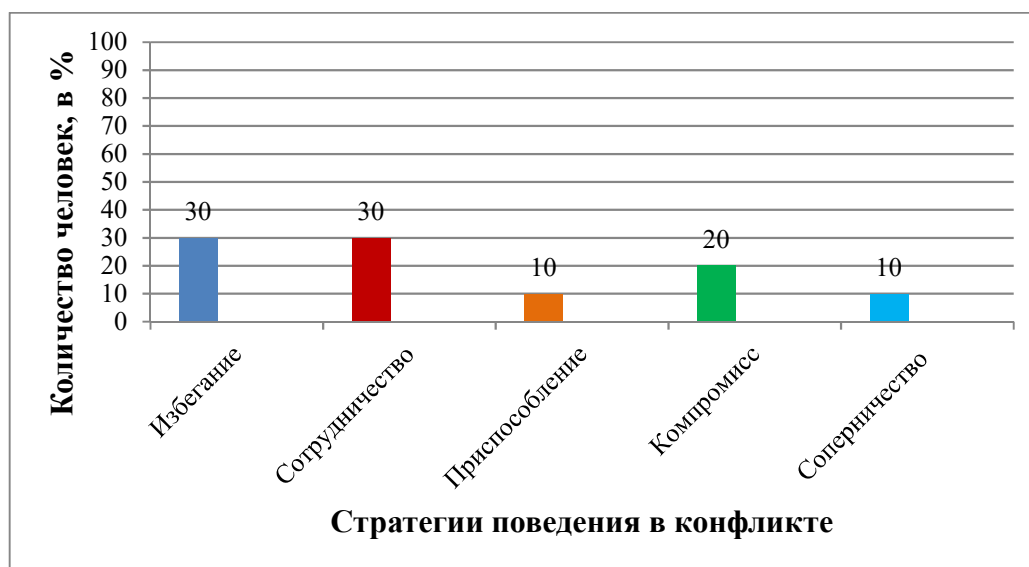


Рисунок 3 – Результаты исследования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе по методике «Стратегии конфликтного поведения» К. Томаса (в адаптации Н.В. Гришиной)

В результате исследования мы получили следующие данные: у 30% участников (6 человек) предпочитаемой стратегией поведения в конфликте является избегание, также и еще у 30% (6 человек) – сотрудничество. Компромиссу отдают предпочтение 20% (4 человека) опрошенных.

Наименее выражены такие стратегии поведения, как: приспособление – 10% (2 человека) и соперничество – 10% (2 человека).

Полученные результаты исследования говорят о том, что преобладающими стратегиями конфликтного поведения в данной выборке являются избегание и сотрудничество – по 30% каждая. Студенты в данной группе активно участвуют в поиске совместных решений, удовлетворяющих всем сторонам конфликта и не наносящих ущерб любому из участников. В то же время, обследуемые отдают предпочтение избежать конфликта еще до его начала, то есть, не вступать в какие-либо споры и разногласия.

Компромисс предпочитают 20% опрошенных. В данном случае, каждой из сторон приходится в чем-то уступить, чтобы получить желаемое частично. Реализуется данная стратегия через уступки, обмен или торг. Главным отличием от сотрудничества является то, что компромисс осуществляется на менее глубоком уровне, то есть каждая сторона уступает в чем-либо, результатом чего является принятие общего решения, удовлетворяющего каждому участнику.

Приспособление – 10% (2 человека) говорит о склонности участников полностью жертвовать своими интересами, они согласны на условия оппонента и предпочтут делать так, как удобно противоборствующей стороне. Что же касается соперничества – оно характерно для 10% (2 человека) из данной выборки. Соперничество проявляется как незаинтересованность в сотрудничестве с оппонентом, идет к достижению собственной цели, используя волевые способности. Для таких людей на первом месте собственные интересы, которых возможно достичь при нанесении ущерба другим.

Результаты исследования по методике «Стиль общения» Т. Е. Аргентовой представлены на рисунке 4 и в таблице 2 приложения 2.



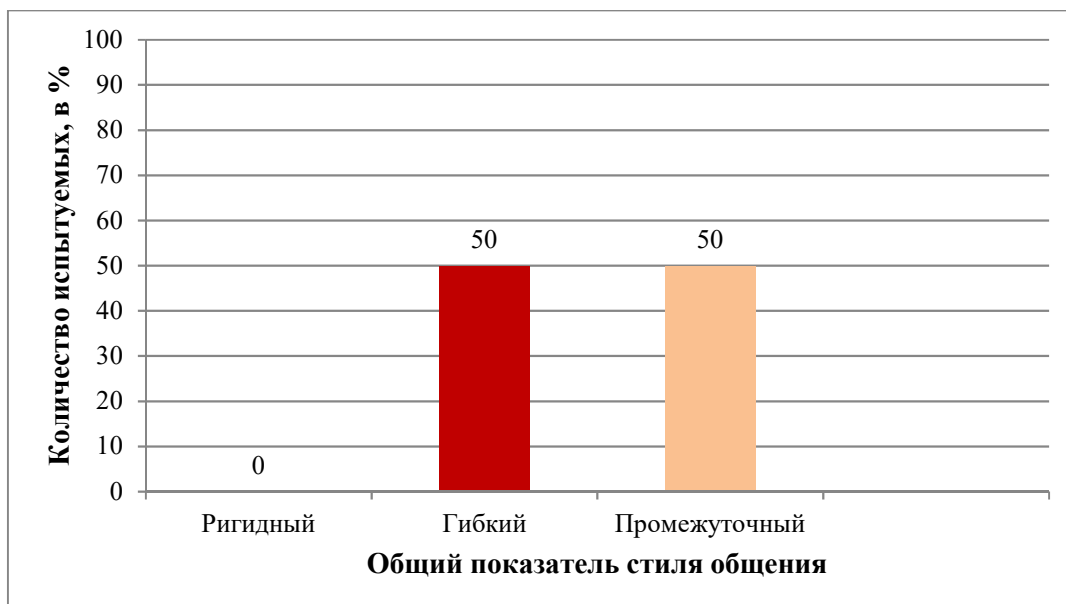


Рисунок 4 – Результаты исследования стилей общения студентов в условиях образовательного процесса в вузе по методике «Стили общения» (разработан Т. Е. Аргентовой)

По результатам диагностики мы определили, что в данной выборке преобладают гибкий и промежуточный стили общения в равных долях – 50% каждый. Ригидный стиль общения не выявлен.

Для гибкого стиля общения характерны такие личностные качества и способности, как: высокий уровень понимания эмоций партнера, адекватность в поведенческих реакциях, способность устанавливать контакт и осознание цель коммуникации. При ригидном стиле же наоборот – отсутствуют или слабо развиты коммуникативные навыки и способность понимать эмоциональные реакции партнера. Промежуточный стиль общения сочетает в себе признаки как гибкого, так и ригидного, а также может являться переходящим из одного состояние в другое, в зависимости от состояния человека.

Результаты исследования по методике «Стиль общения» Т. Е. Аргентовой представлены на рисунке 5 и в таблице 3 приложения 2.

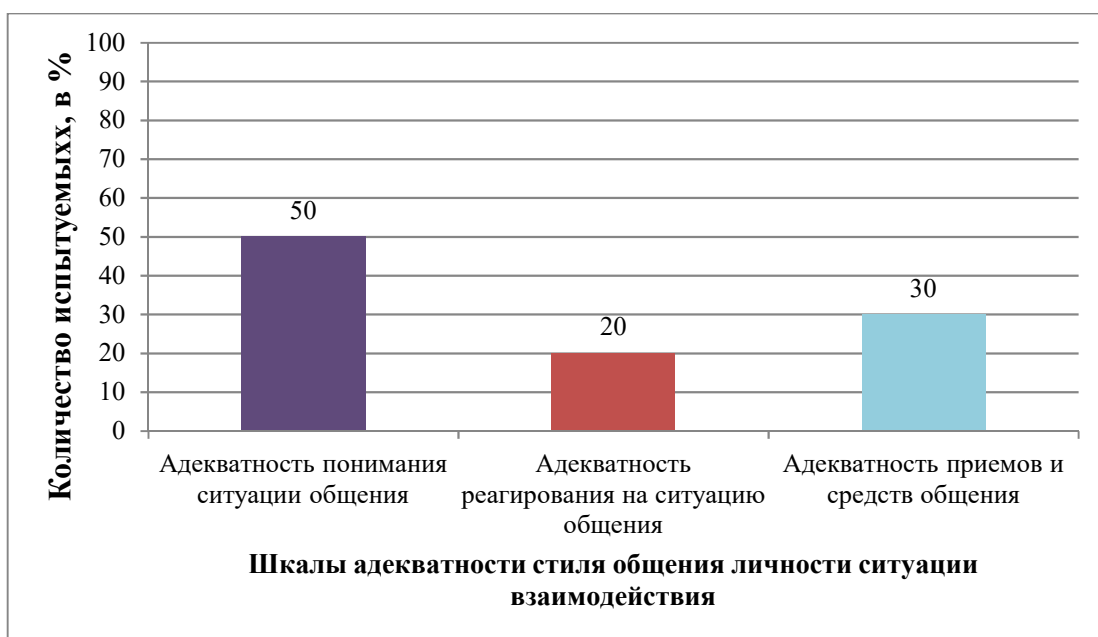


Рисунок 5 – Результаты исследования адекватности стиля общения личности ситуации взаимодействия у студентов в условиях образовательного процесса в вузе по методике «Стили общения» (Шкалы адекватности стиля общения личности ситуации взаимодействия) (разработан Т. Е. Аргентовой)

В результате диагностики мы получили следующие данные: у 50% (10 человек) опрошенных наблюдается высокий показатель по шкале адекватности понимания ситуации общения, что говорит о способности понимания мотивов и поведения окружающих, особенностях проявления невербальных и вербальных проявлений. 20% (4 человека) в выборке имеют высокий показатель по шкале адекватность реагирования на ситуацию общения, в данном случае субъект имеет способность к саморегуляции собственного эмоционального состояния и поведения. У 30% (6 человек) респондентов высокий уровень адекватности приемов и средств общения.

Результаты исследования по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» (разработана Е. П. Ильиным, П. А. Ковалевым) на рисунке 6 и в таблице 4 приложения 2.

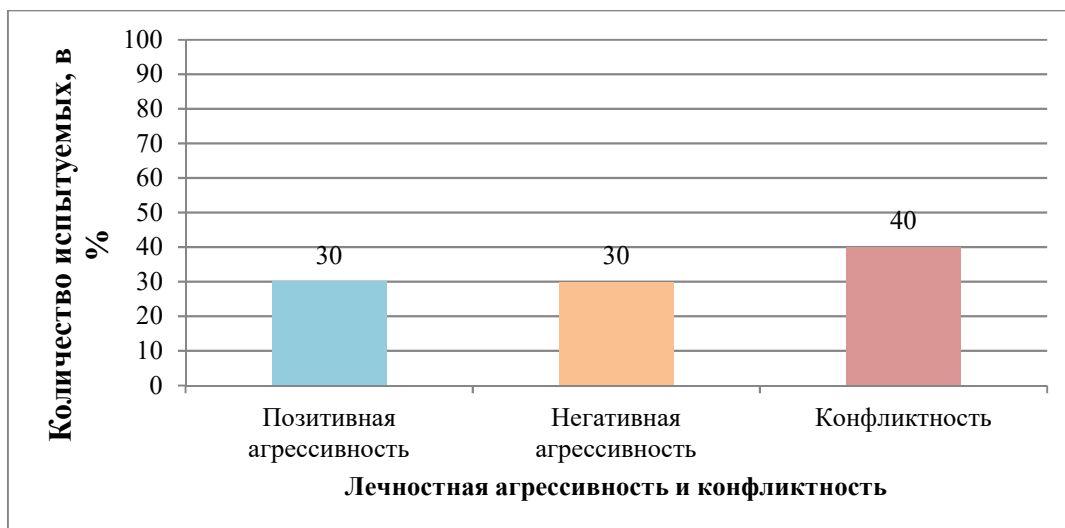


Рисунок 6 – Результаты исследования склонности к личностной агрессивности и конфликтности у студентов в условиях образовательного процесса в вузе по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» (разработана Е. П. Ильиным, П. А. Ковалевым)

Исходя из полученных результатов, мы можем сделать вывод о том, что в данной выборке у 30% (6 человек) опрошенных преобладает позитивная агрессивность, которая способствует достижению поставленных целей, но при этом может приносить ущерб окружающим. У 40% (8 человек) высокий общий показатель склонности к конфликтности. Личностная конфликтность свидетельствует о склонности человека вступать в конфликтные ситуации. У 30% (6 человека) выявлен высокий уровень негативной агрессивности, которая наносит ущерб не только окружению, но и самому человеку, мешает в установлении социальных связей и формировании дружеских отношений, а также в разрешении конфликтных ситуаций.

Таким образом, мы можем сделать вывод о том, что необходимость реализации программы формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе и задачи ее реализации, обусловлены полученными результатами: повышение уровня сотрудничества как предпочитаемой стратегией поведения, снижение соперничества, снижение уровня конфликтности в

группе и повышение уровня адекватности стиля общения личности ситуации взаимодействия.

## Выводы по главе 2

Исследование стратегий конфликтного поведения студентов включает в себя три этапа: поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный, контрольно-обобщающий.

Экспериментальная база исследования: ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ», факультет психологии. В экспериментальном исследовании участвовала академическая группа 4 курса, общей численностью 20 студентов.

Академическая группа сформирована в 2017 году. Возраст студентов преимущественно 21-22 года на момент обследования. Взаимоотношения в коллективе сплоченные, дружеские. Для участников группы характерны такие личностные качества, как: отзывчивость, активность, коммуникабельность. В группе есть свои традиции, например: отмечать окончание семестра в неформальной обстановке. Несколько человек из группы обучаются на отлично и планируют продолжать обучение в магистратуре, но большая часть на данном этапе завершат обучение на неопределенное время. Исследование проводилось в рамках дисциплины «Психология конфликта».

Исследование формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе проводилось с помощью следующих методов и методик: теоретические: анализ и моделирование, обобщение, целеполагание; эмпирические: эксперимент (констатирующий и формирующий); тестирование по методикам: опросник К. Томаса «Стратегии конфликтного поведения»; «Диагностика личностной агрессивности и конфликтности» (Е.П. Ильин, П. А. Ковалев); методика «Стили общения»

Т. Е. Аргентовой; метод математической статистики – Т-критерий Вилкоксона.

В результате исследования по методике диагностики «Стратегии поведения в конфликте» К. Томаса, мы получили следующие данные: у 30% участников (6 человек) предпочитаемой стратегией поведения в конфликте является избегания, также и еще у 30% (6 человек) – сотрудничество. Компромиссу отдают предпочтение 20% (4 человека) опрошенных. Наименее выражены такие стратегии поведения, как: приспособление – 10% (2 человека) и соперничество – 10% (2 человека).

По результатам диагностики по методике «Стили общения» (разработана Т. Е. Аргентовой), мы определили, что в данной выборке преобладают гибкий и промежуточный стили общения в равных долях – 50% каждый. Ригидный стиль общения не выявлен. У 50% опрошенных наблюдается высокий показатель по шкале адекватности понимания ситуации общения. 20% в выборке имеют высокий показатель по шкале адекватность реагирования на ситуацию общения. У 30% респондентов высокий уровень адекватности приемов и средств общения.

Исходя из полученных результатов по методике «Диагностика личностной агрессивности и конфликтности» Е. П. Ильина, П. А. Ковалева, мы можем сделать вывод о том, что в данной выборке у 30% (6 человек) опрошенных преобладает позитивная агрессивность, которая способствует достижению поставленных целей, но при этом может приносить ущерб окружающим. У 40% (8 человек) высокий общий показатель склонности к конфликтности. Личностная конфликтность свидетельствует о склонности человека вступать в конфликтные ситуации. У 30% (6 человека) выявлен высокий уровень негативной агрессивности, которая наносит ущерб не только окружению, но и самому человеку, мешает в установлении социальных связей и формировании дружеских отношений, а также в разрешении конфликтных ситуаций.

Таким образом, мы можем сделать вывод о том, что необходимость реализации программы формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе, обусловлена полученными результатами: повышение уровня сотрудничества как предпочитаемой стратегией поведения, снижение уровня конфликтности в группе и повышение адекватности стиля общения в ситуации взаимодействия.

## **ГЛАВА 3. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ФОРМИРОВАНИЯ КОНСТРУКТИВНЫХ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ У СТУДЕНТОВ**

### 3.1 Программа формирования конструктивных стратегий поведения у студентов

Цель программы – сформировать конструктивные стратегии конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в ВУЗе.

Задачи программы:

1. Сформировать у студентов знания об особенностях конфликтного поведения; о конструктивных и деструктивных стратегиях конфликтного поведения.
2. Актуализировать субъектный опыт поведения в конфликтных ситуациях.
3. Развить навыки конструктивного разрешения конфликтных ситуаций.
4. Организовать профилактику возникновения конфликтов в условиях образовательного процесса в вузе.

Целевая группа: студенты четвертого курса ВУЗа

Формы и методы работы:

1. Групповая работа.
2. Психолого-педагогическое диагностирование.
3. Практические занятия.
4. Ролевые, проективные и ситуативные упражнения.
5. Беседы.
6. Мозговой штурм.

Программа рассчитана на 11 занятий. Продолжительность одного занятия – 60 минут. Регулярность встреч – не реже двух раз в неделю.

Структура занятий:

1. Организационный момент, мотивация участников.
2. Актуализация имеющихся знаний и опыта.
3. Получение новых знаний и способов деятельности.
4. Применение изученного с помощью выполнения упражнений, игр.
5. Рефлексия и подведение итогов.

Требования к помещению для занятий предполагают наличие: пространства, достаточного как для взаимодействия в кругу участников, так и для выполнения упражнений и игр с перемещениями; сидячих мест для участников; необходимого оборудования [14].

Материалы и оборудование: листы бумаги, цветные карандаши и (или) фломастеры, иллюстративный материал.

В основе программы формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов лежит групповая форма работы. Специфика групповой работы состоит в целенаправленном использовании групповой динамики: совокупности отношений и взаимодействий, возникающих между членами группы. В структуру программы входит три блока: вводный, основной и заключительный.

Вводный блок состоит из приветствия, ознакомления с целью и задачами программы. Основной блок включает в себя диагностику, лекционные и практические занятия, реализацию программы. Заключительный блок – это рефлексия, подведение итогов.

Вводную часть составляет одно занятие, его цель – ознакомление участников группы с предстоящей работой. В основную часть программы входит семь занятий, направленных на актуализацию имеющихся знаний и навыков, формирования навыков общения и урегулирования конфликтов. В заключительную часть программы входит три занятия, целью которых являются установление обратной связи, повторная диагностика, анализ информации, подведение итогов.



Программа реализовывалась с учётом таких принципов, как:

1. Уважение.
2. «Здесь и сейчас».
3. Открытость и активность.
4. Конфиденциальность и безопасность.
5. Экологичность.

В структуре каждого занятия выделяются следующие смысловые блоки:

1. Приветствие. Создание благоприятной психологической атмосферы, мотивирование участников.
2. Объявление ведущим темы занятий.
3. Основная работа по теме занятия. Выполнение психологических упражнений, изучение теоретического материала по теме занятия.
4. Завершение занятия. Рефлексия и обратная связь.

Тематическое планирование по реализации программы формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

Занятие 1. Введение.

Цель: ознакомить участников с изучаемым феноменом конфликта, его признаками, типологией и теоретическими аспектами.

Упражнение «Приветствие».

Цель: создать ритуал приветствия и благоприятный настрой у участников занятия.

Мини-лекция на тему «Что представляет собой конфликт?».

Упражнение «Нарисуй конфликт».

Цель: определить сформированность представлений у участников о конфликте как социально-психологическом феномене.

Занятие 2. Динамические и структурные характеристики конфликта.

Цель: ознакомить участников с динамикой и структурой конфликта.

Кейс-задача «Карта конфликта».

Цель: ознакомиться с эффективным подходом к разрешению конфликтной ситуации.

Занятие 3. Стратегии конфликтного поведения

Цель: ознакомить участников с понятием «конфликт» и стратегиями поведения в нем. Провести диагностику «Стратегии поведения в конфликте» (К. Томас).

Групповая диагностика по методике К. Томаса «Стратегии конфликтного поведения».

Цель: определить ведущие стратегии конфликтного поведения в группе.

Занятие 4.

Цель: исследовать личностную агрессивность и конфликтность по методике Е. П. Ильина и П. А. Ковалева; исследование по методике Т. Е. Аргентовой «Стили общения».

Занятие 5. «Мозговой штурм»

Цель: научиться находить конструктивные решения в конфликтной ситуации.

Занятие 6. «Я-сообщение».

Цель: научиться использовать Я-сообщение в решении конфликтных ситуаций.

Упражнение 1. «Ситуационные задачи».

Цель: отработать способы передачи Я-сообщения на конкретных примерах.

Упражнение 2. «Интерпретация».

Цель: научиться заменять Ты-сообщения на Я-сообщения.

Занятие 7. «Самораскрытие».

Упражнение 1. «Контраргумент».

Цель: создать условия для самораскрытия; рассмотреть недостатки с положительной стороны.

Упражнение 2. Ситуационная задача.

Цель: научиться разрешать конфликтные ситуации через использование сотрудничества.

Занятие 8.

Цель: сформировать навыки урегулирования конфликтов.

Упражнение 1. Ролевая игра «Сглаживание конфликтов».

Цель: научиться урегулированию конфликтов.

Упражнение 2. «Конфликтные ситуации».

Цель: закрепить полученный опыт в решении конфликтных ситуаций.

Занятие 9. Заключительное.

Цель: закрепить полученные навыки.

Упражнение 1. Ролевая игра «Свидетель».

Цель: отработать полученный опыт и навыки.

«Мозговой штурм».

Цель: научиться находить конструктивные решения в конфликтной ситуации.

Занятие 10. Итоговая диагностика.

Цель: повторно исследовать ведущие стратегии поведения в конфликте по методике К. Томаса «Стратегии конфликтного поведения».

Занятие 11. Итоговая диагностика.

Цель: повторно исследовать личностную агрессивность и конфликтность по методике Е. П. Ильина и П. А. Ковалева; исследование стиля общения по методике Т. Е. Аргентовой. Подвести и обсудить итоги проделанной работы.

Программа характеризуется комплексом занятий, направленных на формирование конструктивных стратегий конфликтного поведения

студентов в условиях образовательного процесса в вузе. При реализации программы использовались такие формы работы, как: практические занятия, групповое обсуждение, мозговой штурм, групповые игры.

### 3.2 Анализ результатов формирующего эксперимента

После реализации программы по формированию конструктивных стратегий конфликтного поведения в условиях образовательного процесса в вузе, была проведена на контрольном этапе повторная диагностика.

Результаты диагностики по методике К. Томаса «Стратегии конфликтного поведения» представлены на рисунке 6 и в таблице 5 приложения 4.

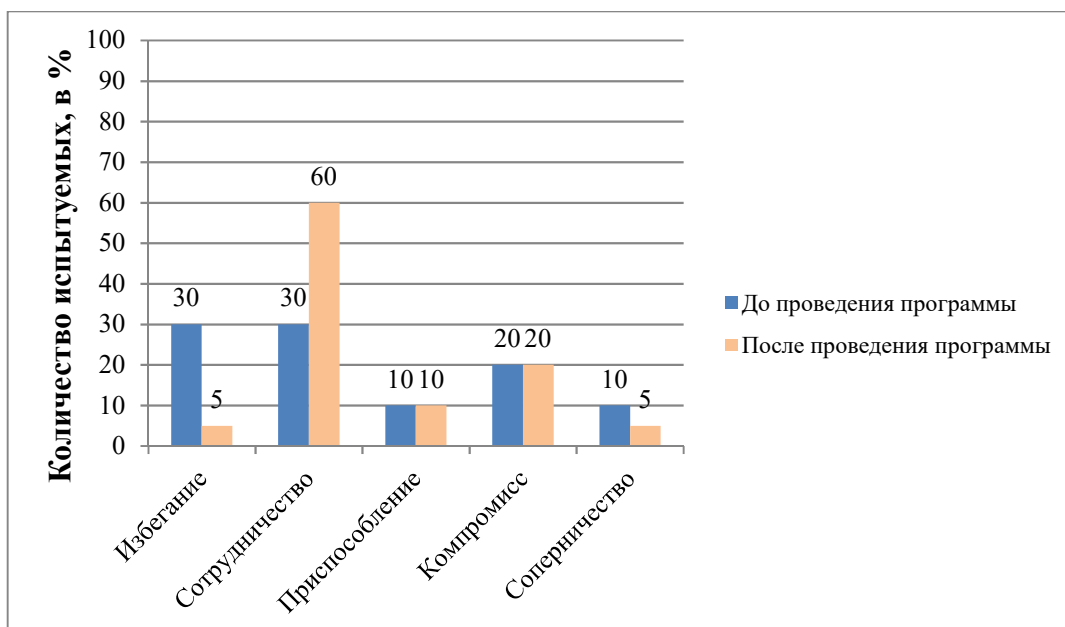


Рисунок 6 – Результаты исследования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе по методике «Стратегии конфликтного поведения» К. Томаса (в адаптации Н.В. Гришиной) до и после проведения программы

По результатам повторного исследования удалось выявить следующую динамику: повысился уровень использования сотрудничества с 30% до 60% (12 человек). Снизилась доля испытуемых, использующих стратегию избегания – с 30% до 5% (1 человек), а также тех, кому

характерно соперничество – с 10% до 5% (1 человек). Применение приспособления осталось на прежнем уровне – 10% (2 человека), компромисс также выявлен у 20% (4 человека).

Исходя из полученных результатов, мы можем сделать вывод о том, что в данной выборке наиболее используемой стратегией поведения является сотрудничество – навык, характеризующийся способностью личности преодолевать конфликтные ситуации договариваясь, не жертвуя интересами и взаимоотношениями.

Результаты исследования по методике «Стиль общения» Т.Е. Аргентовой представлены на рисунке 7 и в таблице 6 приложения 4.

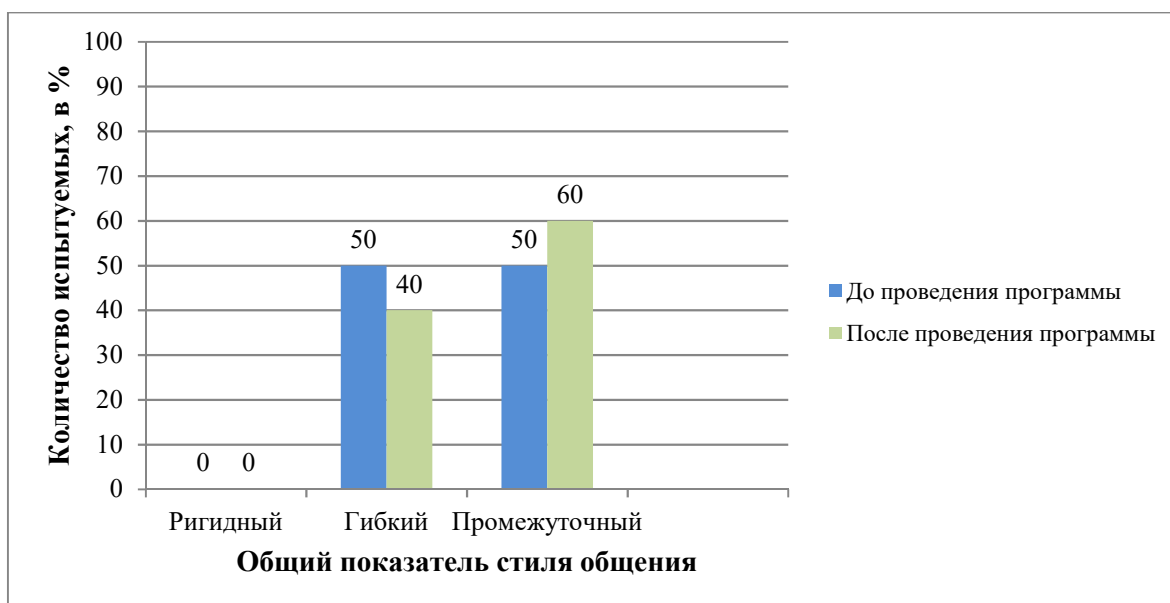


Рисунок 7 – Результаты исследования стилей общения студентов в условиях образовательного процесса в вузе по методике «Стили общения» (разработана Т. Е. Аргентовой) до и после проведения программы

По результатам повторного исследования мы выявили, что: уровень гибкого стиля общения понизился с 50% до 40% (8 человек) в данной выборке. В том числе, стал выше уровень промежуточного стиля общения – с 50% до 60% (12 человек).

В результате реализации программы формирования у студентов получилось сформировать промежуточный стиль общения, который характеризуется способностью личности перестраиваться и

ориентироваться в ситуации общения, что важно для продуктивного взаимодействия.

Результаты исследования по методике «Стиль общения» Т.Е. Аргентовой представлены на рисунке 8 и в таблице 7 приложения 2.

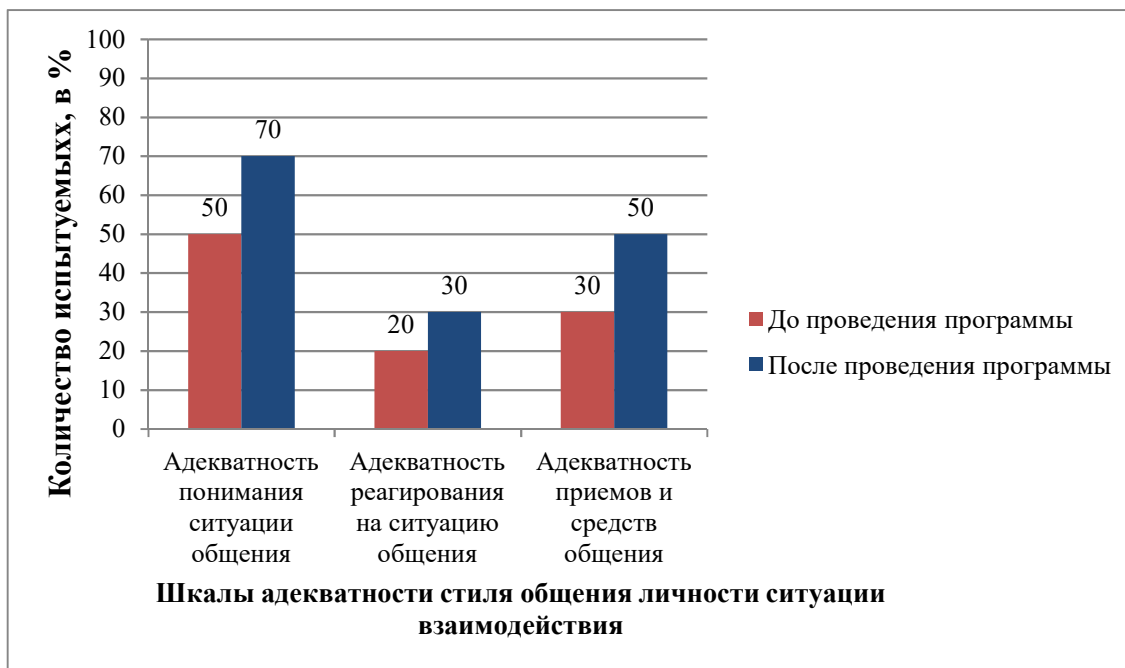


Рисунок 8 – Результаты исследования адекватности стиля общения личности ситуации взаимодействия у студентов в условиях образовательного процесса в вузе по методике Т.Е. Аргентовой «Стили общения» (Шкалы адекватности стиля общения личности ситуации взаимодействия) до и после проведения программы

В результате диагностики мы получили следующие результаты: в выборке наблюдается повышение уровня адекватности понимания ситуации общения с 50% до 70% (14 человек), повышение уровня адекватности реагирования на ситуацию общения с 20% до 30% (6 человек), и также повышение адекватности приемов и средств общения с 30% до 50% (10 человек).

В результате диагностики удалось выявить повышение уровня адекватности личности в ситуации взаимодействия, что важно в преодолении и предотвращении конфликтных ситуаций, т.к. умение

адекватно реагировать, понимать ситуацию общения и применять средства общения – неотъемлемая часть конструктивного взаимодействия.

Результаты диагностики по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» (разработана Е.П. Ильиным, П.А. Ковалевым) представлена на рисунке 9 и в таблице 8 приложения 4.

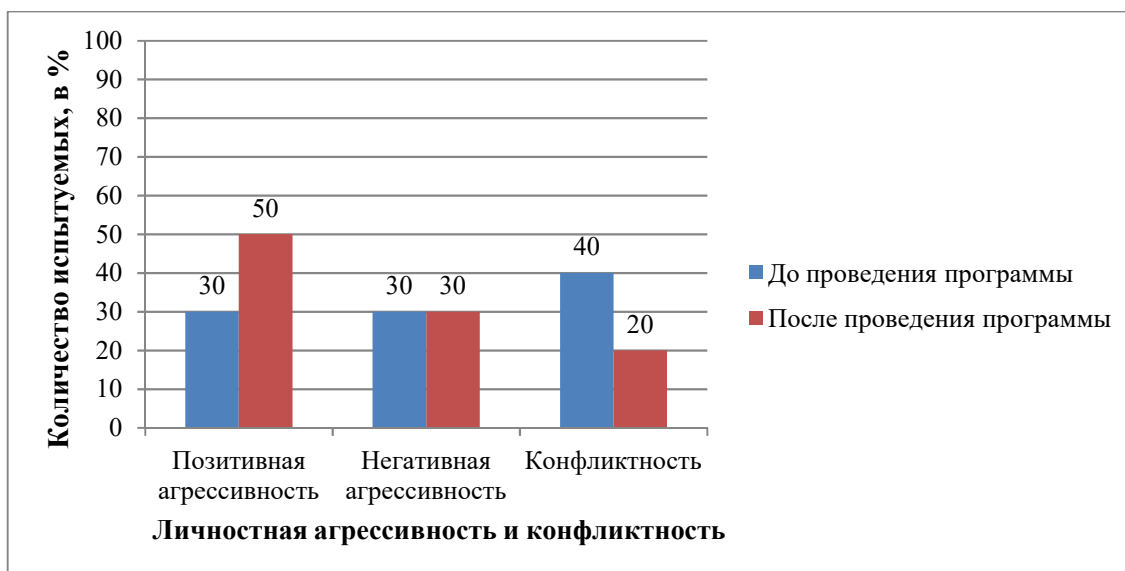


Рисунок 8 – Результаты исследования склонности к личностной агрессивности и конфликтности у студентов в условиях образовательного процесса в вузе по методике «Личностная конфликтность и агрессивность» (разработана Е.П. Ильиным, П.А. Ковалевым) до и после проведения программы

По результатам повторного исследования мы определили, что: уровень позитивной агрессивности повысился с 30% до 50% (10 человек) в данной выборке, уровень негативной агрессивности остался на прежнем уровне – 30% (6 человек). Склонность к конфликтности понизилась с 40% до 20% (4 человека).

В результате диагностики мы выявили тенденцию повышения позитивной агрессивности и снижения конфликтности в выборке, что свидетельствует об умении обследуемых управлять эмоциональным состояниями, применять агрессивность как напористость, неуступчивость в достижении целей. Снижение конфликтности характеризуется способностью личности предотвращать конфликтные ситуации,

снижением частоты их возникновения во взаимодействии с другими людьми.

Исходя из полученных результатов, мы можем зафиксировать положительную динамику реализации программы формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе: повысился уровень использования стратегии сотрудничества в конфликте, студентами также используются стили общения, способствующие конструктивному разрешению конфликтных ситуаций, повысился уровень позитивной агрессивности и снизился уровень конфликтности, а также повышение уровня адекватности стиля общения личности в ситуации взаимодействия.

Для проверки эффективности программы, мы провели расчет Т-критерия Вилкоксона по признаку «сотрудничество» методики «Стратегии конфликтного поведения» К. Томаса, которые представлены в приложении 4 таблице 8 на рисунке 9.

Составим гипотезы:

H<sub>0</sub>: Интенсивность сдвигов в повышении уровня сотрудничества не превосходит интенсивности сдвигов в снижении уровня сотрудничества.

H<sub>1</sub>: Интенсивность сдвигов в повышении уровня сотрудничества превышает интенсивность сдвигов в снижении уровня сотрудничества.

Обозначаем критические значения для Т-критерия:

$$T_{кр} = 15 \quad (p \leq 0.01)$$

$$T_{кр} = 25 \quad (p \leq 0.05)$$

$$T_{эмп} = 2,5$$

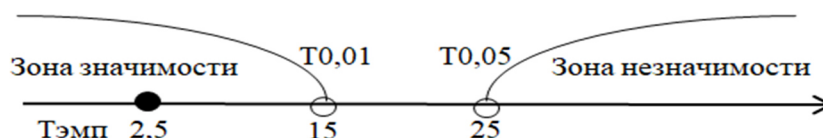


Рисунок 9 – Ось значимости по результатам диагностики по методике «Стратегии конфликтного поведения» К. Томаса (в адаптации Н. В. Гришиной)



Зона значимости в нашем случае располагается слева.  $T_{эмп} \leq T_{кр}$ .

В результате мы получили эмпирическое значение  $T$ , попадающее в зону значимости:  $T_{эмп} < T_{кр} (0,01)$ .

Гипотеза  $H_1$  принимается, т.к. интенсивность сдвигов в повышении уровня сотрудничества превышает интенсивность сдвигов в снижении уровня сотрудничества.

Для проверки эффективности программы, мы провели расчет  $T$ -критерия Вилкоксона по признаку «адекватность приемов и средств общения» по результатам методики «Стили общения» Т. Е. Аргентовой, которые представлены в приложении 4 таблице 11 на рисунке 10.

Составим гипотезы:

$H_0$ : Интенсивность сдвигов в повышении уровня адекватности приемов и средств общения не превосходит интенсивности сдвигов в снижении уровня адекватности приемов и средств общения.

$H_1$ : Интенсивность сдвигов в повышении уровня адекватности приемов и средств общения превышает интенсивность сдвигов в снижении уровня адекватности приемов и средств общения.

Обозначаем критические значения для  $T$ -критерия:

$$T_{кр}=27 (p \leq 0.01)$$

$$T_{кр}=41 (p \leq 0.05)$$

$$T_{эмп}=1,5$$

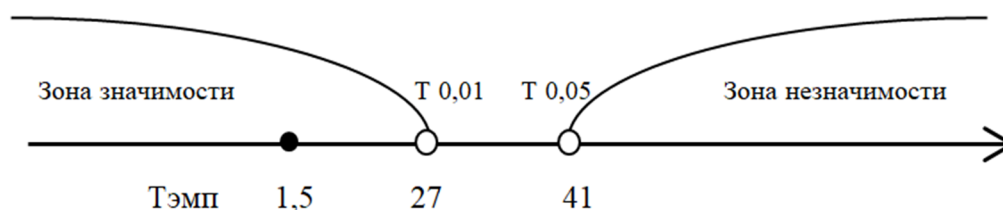


Рисунок 10 – Ось значимости по результатам диагностики по методике «Стиль общения» (разработана Т. Е. Аргентовой)

Зона значимости в нашем случае располагается слева.  $T_{эмп} \leq T_{кр}$ .

В результате мы получили эмпирическое значение  $T$ , попадающее в зону значимости:  $T_{эмп} < T_{кр} (0,01)$ .

Гипотеза  $H_1$  принимается, т.к. интенсивность сдвигов в повышении уровня адекватности приемов и средств общения превышает интенсивность сдвигов в снижении уровня адекватности приемов и средств общения.

Для проверки эффективности программы, мы провели расчет  $T$ -критерия Вилкоксона по признаку конфликтность по результатам методики «Личностная конфликтность и агрессивность» (Е. П. Ильин, П. А. Ковалев), которые представлены в приложении 4 таблице 13 на рисунке 11.

Составим гипотезы:

$H_0$ : Интенсивность сдвигов в снижении уровня конфликтности не превосходит интенсивности сдвигов в повышении уровня конфликтности.

$H_1$ : Интенсивность сдвигов в снижении уровня конфликтности превышает интенсивность сдвигов в повышении конфликтности.

Обозначаем критические значения для  $T$ -критерия:

$$T_{кр}=19 (p \leq 0.01)$$

$$T_{кр}=30 (p \leq 0.05)$$

$$T_{эмп}=11$$

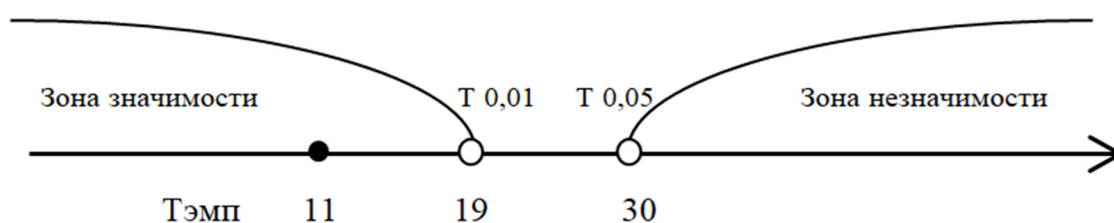


Рисунок 11 – Ось значимости по результатам диагностики по методике «Личностная конфликтность и агрессивность» (разработана Е. П. Ильиным, П. А. Ковалевым)

Зона значимости в нашем случае располагается слева.  $T_{эмп} \leq T_{кр}$ .

В результате мы получили эмпирическое значение  $T$ , попадающее в зону значимости:  $T_{эмп} < T_{кр} (0,01)$ .

Гипотеза  $H_1$  принимается, т.к. интенсивность сдвигов в снижении уровня конфликтности превышает интенсивность сдвигов в повышении конфликтности.

Таким образом, интенсивность сдвигов по следующим признакам: сотрудничество, адекватность приемов и средств общения, конфликтность – статистически значима, т.е. стратегии конструктивного конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе изменились в результате реализации психолого-педагогической программы формирования. Гипотеза исследования доказана.

### 3.3 Рекомендации студентам по формированию конструктивных стратегий конфликтного поведения в условиях образовательного процесса в вузе

Когда конфликт достаточно серьезен, чтобы вызвать противоречия, которые затрудняют взаимодействия и несут ущерб отношениям, совместный подход к разрешению конфликта может помочь привести к дружественному решению. Стандартная процедура в переговорах – это метод, называемый GRIT, который был разработан Чарльзом Э. Осгудом в разгар холодной войны. В ситуации, когда две противоборствующие стороны зашли в тупик, GRIT характеризуется постепенным снижением уровня напряжения. Метод предполагает, что одна сторона инициирует прорыв в форме уступки или компромисса по одному из своих требований. Норма взаимности обязывает другую сторону возратить услугу своей собственной уступкой, отказавшись от одного из своих требований, в данном случае обе стороны укрепляют доверие путем взаимных компромиссов, пока не достигнуто дружественного решения [47, с. 34].

1. Добейтесь, чтобы обе стороны согласились официально поговорить друг с другом в зале заседаний с целью разрешения конфликта. Разумные люди поймут, что токсичная окружающая среда мешает продуктивности и вредна для взаимоотношений. Готовность участвовать в процессе разрешения конфликта требует, чтобы обе стороны проявляли заботу о спасении отношений [47, с. 35].

2. После начала переговоров важно выслушать взаимные претензии. Большая часть конфликтов происходит, когда две стороны не понимают мышления друг друга. Обмениваясь мыслями, используя зрелые и контролируемые способы, вы развеете некоторые недоразумения, которые привели к конфликту. Одна сторона получает определенное количество времени, чтобы изложить свою точку зрения без перерыва. Другой получает то же самое. Затем они по очереди отвечают на вопросы друг друга.

3. Установите точки соприкосновения. Когда две стороны сцеплены в споре, у них обычно больше общего, чем они думают. После обсуждения их разногласий движение вперед к решению должно включать в себя установление точек согласия. Если обе стороны согласны с тем, что успех их деятельности отвечает их интересам, то вы можете начать с таких общих целей, а затем перейти к более конкретным пунктам соглашения. Они могут начать предлагать решения.

4. Обсудите инновационные решения конфликта. Когда все присутствующие в зале представляют свои различные интересы в рамках организации и прислушиваются к проблемам друг друга, подлинно кооперативное сотрудничество может начаться с поиска решений оперативных проблем [65].

5. После установления общей позиции и рассмотрения путей к оперативным решениям устраните сохраняющиеся разногласия, заставив обе стороны расставить приоритеты и предложить самые

низкоприоритетные требования. Если сторонам это нравится, принцип взаимности заставляет их также отказаться от своего наименее приоритетного требования. Затем обе стороны обсуждают условия, пока не достигнут соглашения.

Соглашение, достигнутое в ходе такого совместного процесса, является продуктивным и примиряющим. Обе стороны могут учиться друг у друга и развиваться профессионально. Конечно, если вы окажетесь на одной стороне такого конфликта, вы, безусловно, можете представлять эти интересы, одновременно играя роль посредника [68].

Однако если переговоры застопорятся, поскольку обе стороны не сдвинутся с места по спорным требованиям, вызов посредника для проведения переговоров и, возможно, арбитра для принятия решения о том, что справедливо для обеих сторон, является лучшим способом продвижения вперед. Они могут быть найдены внутри организации, если она укомплектована людьми, должным образом обученными нейтральному посредничеству или арбитражу, или, возможно, за ее пределами. Как бы то ни было, разрешение конфликтов начинается с вас, поэтому практика в следовании этому методу создает отличные навыки группового решения проблем.

Важно управлять собственными эмоциями. Вы когда-нибудь видели красный цвет или воспринимали ситуацию через ярость, гнев или разочарование? Тогда вы знаете, что не можете ясно видеть или мыслить, когда испытываете сильные эмоции. В образовательной среде возникают моменты, когда эмоции зашкаливают, и вы можете пожалеть о том, что сказали в пылу момента-оскорбления, которые окажут длительное воздействие. Ваше осознание может помочь вам очистить свой разум и решить подождать, пока не пройдет момент, чтобы принять вызов [69].

«Никогда не говори и не принимай решения в гневе» – это распространенная поговорка, которая верна, но не все эмоции связаны со

страхом, гневом или разочарованием. Эмоции могут быть заразительными на, а страх перед неизвестным может влиять на людей, заставляя их действовать иррационально. Мудрый коммуникатор на рабочем месте распознает, когда эмоции чрезмерны сами по себе или у других, и выбирает подождать, чтобы общаться, решать проблемы или вести переговоры, пока момент не пройдет [67].

Когда вы видите кого-то расстроенным и сочувствуете ему, вы знаете, что он чувствует, потому что вы испытали нечто подобное, если бы вы были в его ситуации сейчас. Это эмпатия. Способность поставить себя на место другого человека имеет важное значение для эмоционального интеллекта, который сам по себе жизненно важен для эффективного общения, особенно в ситуациях с плохими новостями.

Использование эмпатии в конфликтных ситуациях полезно, потому что это может помешать вам говорить вещи, которые провоцировали разогрев конфликта, потому что вам было бы больно, если бы кто-то сказал то же самое вам. Помимо того, что вы говорите или не говорите, эмпатическое слушание включает в себя прослушивание как буквального, так и подразумеваемого смысла сообщения. Например, собеседник может чувствовать себя крайне расстроенным, но выразить это косвенно, сказав: «Я просто хотел бы сосредоточиться на положительных моментах» [66].

Эмпатическое слушание означает обнаружение эмоциональной боли, мотивирующей стремление к более возвышенным новостям. С таким пониманием вы можете быть мудры, чтобы изменить свой подход с того, который, возможно, сначала был конфронтационным, на более сочувственный и полезный.

Во взаимоотношениях эмоциональная боль может возникнуть на индивидуальном и коллективном уровне, например, из-за не сдачи экзамена.

Создание связи позволит вам избежать попадания в ловушку личных чувств по отношению к другому – Ахиллесова пята для многих. Связь помогает разрядить конфликт, даже в самых разрушительных обстоятельствах.

Вам не нужно любить другого человека, чтобы создать или восстановить связь. Вам нужно только то, что выдающийся психолог Карл Роджерс назвал «безусловным позитивным отношением». Это фундаментальное умение принимать что-либо в качестве отправной точки, даже если вы не согласны. Принятие и согласие – это две очень разные вещи, которые часто путают. Относитесь к другой стороне как к союзнику, а не как к врагу, и находите почву для взаимного уважения, позитивного отношения и сотрудничества [65]. Умение отделить человека от проблемы – это фундаментальный лидерский навык, который можно полностью освоить и который позволяет избежать негативной реакции на личные нападки. Поддержание этого осознания позволяет сосредоточиться на реальных проблемах и общих целях. Вы обнаружите, что сотрудничаете с другой стороной и искренне хотите помочь им, а также себе в поисках истинного решения конфликта.

Диалог требует самосознания и самоуправления. Осмысление ситуации поможет вам преодолеть свой естественный страх перед конфликтом и увидеть его в ином свете. Мысленный взор формирует то, как вы смотрите на конкретную ситуацию, и определяет, как вы будете действовать или реагировать. Страх, который вы испытываете по отношению к конфликту, реален: он формируется опытом. Многие лидеры, столкнувшиеся с конфликтом, могут стать «заложниками» своих внутренних страхов, но это не обязательно. Исследования показывают, что мы можем изменить то, как мы воспринимаем и ведем себя в той или иной ситуации. Точно так же, как спортсмен может представить себе победу в гонке, вы можете тренировать себя, создавая внутренний диалог, чтобы

видеть что-то как возможность, а не как препятствие, или видеть «противника» как потенциального союзника. Вы можете изменить свое состояние бытия от страха к мужеству и сделать то, что противоречит здравому смыслу: пойти навстречу человеку, с которым вы находитесь в конфликте, и установить диалог [33, с. 58].

Разговоры, диалог и переговоры создают подлинные, привлекательные и продуктивные двусторонние сделки, ориентированные на общую цель. Вы можете использовать энергию, исходящую из пугающей ситуации, и перенаправить ее на диалог. Это означает говорить – и слушать – без враждебности или агрессии. В некоторых особенно напряженных ситуациях это может показаться трудной задачей. Например, при захвате заложников переговорщики обычно имеют дело с человеком, который с самого начала настроен крайне враждебно. Однако ответ на агрессию агрессией не будет служить ничьим интересам. Соединитесь с человечностью другого человека, и они будут под влиянием вступать в диалог, создавая эффективную динамику для управления конфликтом [68].

Конфликт часто бывает запутанным. Однако, когда вы создаете связь с другим человеком, вы можете встретиться лицом к лицу с противоречиями. Выражение «положить рыбу на стол» происходит от Сицилийского ритуала, когда рыбаки кладут свой свежий улов на большой стол и работают вместе в вонючем и кровавом месиве, чтобы очистить свою рыбу. Их глубокие связи и четкая цель делают сотрудничество легким и приятным даже в этой сложной задаче [52].

Представьте себе, если бы вместо этого рыбаки оставили рыбу под столом – никто не захотел бы внести свою лепту. Зловоние скоро распространится. Нечто подобное происходит, когда конфликт (рыбу) держат под столом, а не выносят на него. Нет никакой возможности разобраться в этой неразберихе, чтобы добиться взаимовыгодного результата. И чтобы сделать эту аналогию еще одним шагом вперед, вы



абсолютно ничего не добьетесь, если будете бить другую сторону рыбой по лицу.

Знание того, когда и как «положить рыбу на стол» – это лидерский навык, граничащий с искусством. Если вы сможете точно оценить обстоятельства и состояние ума вашего противника, вы достигнете максимального успеха в стратегии управления конфликтом [67].

Вам нужно не только осознать свое собственное восприятие, но и восприятие другой стороны. Часто разногласия возникают из-за того, что у людей другой набор целей, интересов или ценностей. Могут быть разные представления о проблеме, и это часто усугубляется различными стилями общения. Если человек руководствуется главным образом своим собственным эго и жадной властью, конфликт, скорее всего, будет вращаться вокруг него. С таким человеком ваши навыки управления конфликтами становятся все более важными.

Многие конфликты кажутся связанными с интересами, но на самом деле поведение вовлеченных людей определяется потребностями. Когда вы знаете, что на самом деле беспокоит другого человека, вы можете ответить на это – вместо слов, которые они могут использовать, – чтобы разрешить конфликт. Помните, что потеря, будь то реальная, ожидаемая или воображаемая, в конечном счете является основной причиной любого конфликта.

Закон взаимности является основой сотрудничества и сотрудничества. Скорее всего, вы получите обратно то, что даете. Взаимность – это фактор эмпатии – способности воссоздавать и понимать опыт, намерения и чувства других внутри себя. Это не просто социальная условность; исследователи показали, что зеркальные нейроны в мозге устанавливают эмпатию и, следовательно, взаимность [27].

Взаимный обмен и внутренняя адаптация позволяют двум или более людям настроиться и сопереживать внутренним состояниям друг друга.

Вы будете наиболее эффективны в использовании взаимности, если овладеете техникой сопереживания и управления тем, как вы выражаете это сопереживание – как вербально, так и невербально.

Поддержание позитивных отношений означает понимание, уважение и осознание точки зрения другого человека. Даже – или особенно – когда вы не согласны с определенным пунктом или поведением, продемонстрируйте свое принятие их как личности. Вам нужно будет уравновесить разум и эмоции, потому что такие эмоции, как страх, гнев, разочарование и даже любовь, могут нарушить разумные действия [33, с. 100].

Как известно участникам переговоров о заложниках, более продуктивно убеждать, чем принуждать. Сообщайте другому человеку свою собственную точку зрения и отражайте свое понимание их точки зрения. Это коммуникативные навыки для управления конфликтами, которые вы можете изучить, практиковать и совершенствовать. Если вы можете помочь другой стороне сохранить чувство принятия, ценности и ценности – все основные психологические потребности – на протяжении всего переговорного процесса по конфликту, вы также поможете ей оставаться сосредоточенной на достижении взаимоприемлемого результата конфликта.

### Выводы по главе 3

В третьей главе была разработана программа по формированию конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

Цель программы – сформировать конструктивные стратегии поведения студентов в условиях образовательного процесса в ВУЗе.

Задачи программы:

1. Сформировать у студентов знания об особенностях конфликтного поведения; о конструктивных и деструктивных стратегиях конфликтного поведения.

2. Актуализировать субъектный опыт поведения в конфликтных ситуациях.

3. Развить навыки конструктивного разрешения конфликтных ситуаций.

4. Организовать профилактику возникновения конфликтов в условиях образовательного процесса в вузе.

Обозначены этапы и блоки реализации нашей программы формирования. Составлены занятия и упражнения формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

По результатам повторного исследования удалось выявить следующую динамику: повысился уровень использования сотрудничества с 30% до 60%. Снизились доли испытуемых, использующих стратегию избегания – с 30% до 5%, а также тех, кому характерно соперничество – с 10% до 5%. Применение приспособления осталось на прежнем уровне – 10%, компромисс также выявлен у 20%.

По результатам повторного исследования мы выявили, что: уровень гибкого стиля общения понизился с 50% до 40% в данной выборке. В том числе, стал выше уровень промежуточного стиля общения – с 50% до 60%.

В результате диагностики мы получили следующие результаты: в выборке наблюдается повышение уровня адекватности понимания ситуации общения с 50% до 70%, повышение уровня адекватности реагирования на ситуацию общения с 20% до 30%, и также повышение адекватности приемов и средств общения с 30% до 50%.

По результатам повторного исследования мы определили, что: уровень позитивной агрессивности повысился с 30% до 50% в данной

выборке, уровень негативной агрессивности остался на прежнем уровне – 30%. Склонность к конфликтности понизилась с 40% до 20%.

Для проверки гипотезы мы применили Т-критерий Вилкоксона. Математическая обработка результатов показала достоверность превышения интенсивности сдвигов в повышении уровня сотрудничества, превышающего интенсивность сдвигов в снижении уровня сотрудничества; интенсивности сдвигов в повышении уровня адекватности приемов и средств общения, превышающего интенсивность сдвигов в снижении уровня адекватности приемов и средств общения; достоверность интенсивности сдвигов в снижении уровня конфликтности, превышающего интенсивность в повышении уровня конфликтности.

Интенсивность сдвигов статистически значима, т.е. стратегии конструктивного конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе изменились в результате реализации психолого-педагогической программы формирования. Гипотеза исследования доказана.

По результатам исследования сформулированы и составлены психолого-педагогические рекомендации студентам.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Исследованиями в области конфликтного поведения занимались такие ученые, как А. Я. Анцупов, Н. В. Гришина, А. М. Воскресенский, Ю. С. Смирнов, С. А. Томчук, М. Вебер, М. Дойч, К. Томас и др. Данный феномен трактуется авторами как – внешняя активность, взаимодействие двух и более сторон, находящихся в состоянии эмоционального возбуждения, происходящее в результате столкновения противоположных интересов, позиций, точек зрения. Такое поведение свойственно как человеку, так и животным.

Конфликт, в свою очередь, является активным противоречием, возникающим между двумя и более людьми, имеющими оппозиционные взгляды и цели, реализующие их в ущерб одной или обеим из сторон.

В реальной жизни иногда трудно установить истинную причину конфликта. А без этого невозможно найти оптимальное решение для его разрешения. Именно для таких сложных случаев полезно знать стратегии поведения в конфликте, которые могут использовать собеседники.

Выделяют следующие стратегии поведения людей в конфликте: сотрудничество (кооперация), избегание (уход), компромисс, соперничество, приспособление.

Период студенчества характеризуется широким спектром событий, ситуаций, трудностей. На данном этапе осуществляется взросление человека, активная смена социальных ролей. На протяжении возрастного этапа с 18 до 25 лет могут возникать конфликтные ситуации, которые важно уметь преодолевать и владеть навыками конструктивного конфликтного поведения.

Для реализации решения поставленной проблемы, мы изучили и проанализировали психолого-педагогическую литературу, разработали дерево целей, а также модель формирования конструктивных стратегий

конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

Дерево целей – метод структурирования целей по иерархическому принципу, включающий в себя высшую цель («крона дерева»), а также уровни подцелей («ветви дерева»).

Метод дерева целей направлен на создание относительно надежной модели целей, задач и проблемных ситуаций. Для реализации данного метода, при создании исходного варианта модели, необходимо брать во внимание закономерности образования целей и руководствоваться принципом иерархических структур. Создание дерева целей осуществляется по дедуктивному методу.

Модель – это упрощенный, систематизированный объект, разработанный преимущественно в виде схем, формул, алгоритмов, используемый в качестве заменителя непосредственно самого объекта.

Исследование стратегий конфликтного поведения студентов включает в себя три этапа:

Первый этап – поисково-подготовительный. На данном этапе мы обозначили проблему исследования, сформулировали цель и задачи, обозначили гипотезу, изучили и проанализировали психолого-педагогическую литературу по теории исследуемого феномена, выбрали методы и методики исследования.

Второй этап – опытно-экспериментальный. В процессе реализации данного этапа мы провели первичную диагностику, собрали и обработали данные, реализовали нашу программу формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

Третий этап – контрольно-обобщающий. На данном этапе мы реализовали проверку гипотезы, провели повторную диагностику,

интерпретировали данные и сформулировали выводы, провели математико-статистическую обработку данных.

Исследование формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе проводилось с помощью следующих методов и методик:

1) теоретические: анализ и моделирование, обобщение, целеполагание;

2) эмпирические: эксперимент (констатирующий и формирующий); тестирование по методикам: опросник «Стратегии конфликтного поведения» К. Томаса; «Диагностика личностной агрессивности и конфликтности» (Е.П. Ильин, П.А. Ковалев); методика «Стили общения» Т. Е. Аргентовой;

3) метод математической статистики: Т-критерий Вилкоксона.

Экспериментальная база исследования: ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ». В экспериментальном исследовании участвовала академическая группа 4 курса, общей численностью 20 студентов.

В результате исследования по методике диагностики «Стратегии поведения в конфликте» К. Томаса, мы получили следующие данные: у 30% участников (6 человек) предпочитаемой стратегией поведения в конфликте является избегания, также и еще у 30% (6 человек) – сотрудничество. Компромиссу отдают предпочтение 20% (4 человека) опрошенных. Наименее выражены такие стратегии поведения, как: приспособление – 10% (2 человека) и соперничество – 10% (2 человека).

По результатам диагностики по методике «Стили общения» Т.Е. Аргентовой, мы определили, что в данной выборке преобладают гибкий и промежуточный стили общения в равных долях – 50% каждый. Ригидный стиль общения не выявлен. У 50% опрошенных наблюдается высокий показатель по шкале адекватности понимания ситуации общения. 20% в выборке имеют высокий показатель по шкале адекватность реагирования

на ситуацию общения. У 30% респондентов высокий уровень адекватности приемов и средств общения.

Исходя из полученных результатов по методике «Диагностика личностной агрессивности и конфликтности» Е.П. Ильина, П.А. Ковалева, мы можем сделать вывод о том, что в данной выборке у 30% (6 человек) опрошенных преобладает позитивная агрессивность. У 40% (8 человек) высокий общий показатель склонности к конфликтности. У 30% (6 человека) выявлен высокий уровень негативной агрессивности.

Таким образом, мы можем сделать вывод о том, что необходимость реализации программы формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе, обусловлена полученными результатами: повышение уровня сотрудничества как предпочитаемой стратегией поведения, снижение соперничества, снижение уровня конфликтности в группе.

В третьей главе была разработана программа по формированию конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

Цель программы – сформировать конструктивные стратегии конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

Обозначены этапы и блоки реализации нашей программы формирования. Составлены занятия и упражнения формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе.

По результатам формирующего исследования удалось выявить следующую динамику: повысился уровень использования сотрудничества с 30% до 60% (12 человек). Снизились доли испытуемых, использующих стратегию избегания – с 30% до 5% (1 человек), а также тех, кому характерно соперничество – с 10% до 5% (1 человек). Применение



приспособления осталось на прежнем уровне – 10% (2 человека), компромисс также выявлен у 20% (4 человека).

По результатам повторного исследования мы выявили, что: уровень гибкого стиля общения понизился с 50% до 40% (8 человек) в данной выборке. В том числе, стал выше уровень промежуточного стиля общения – с 50% до 60% (12 человек).

В результате диагностики мы получили следующие результаты: в выборке наблюдается повышение уровня адекватности понимания ситуации общения с 50% до 70% (14 человек), повышение уровня адекватности реагирования на ситуацию общения с 20% до 30% (6 человек), и также повышение адекватности приемов и средств общения с 30% до 50% (10 человек).

По результатам повторного исследования мы определили, что: уровень позитивной агрессивности повысился с 30% до 50% (10 человек) в данной выборке, уровень негативной агрессивности остался на прежнем уровне – 30% (6 человек). Склонность к конфликтности понизилась с 40% до 20% (4 человека).

Для проверки гипотезы мы применили Т-критерий Вилкоксона. Математическая обработка результатов показала достоверность превышения интенсивности сдвигов в повышении уровня сотрудничества, превышающего интенсивность сдвигов в снижении уровня сотрудничества; достоверность превышения интенсивности сдвигов в повышении уровня адекватности приемов и средств общения, превышающего интенсивность сдвигов в снижении уровня адекватности приемов и средств общения; достоверность превышения интенсивности сдвигов в снижении уровня конфликтности, превышающего интенсивность в повышении уровня конфликтности.

Интенсивность сдвигов статистически значима, т.е. стратегии конструктивного конфликтного поведения студентов в условиях

образовательного процесса в вузе изменились в результате реализации психолого-педагогической программы формирования. Гипотеза исследования доказана.

По результатам исследования сформулированы и составлены психолого-педагогические рекомендации студентам.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Акопов, Г. В. Управленческое сознание и готовность личности к инновационной деятельности [Текст] / Г. В. Акопов, В. И. Долгова // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. – Самара : Изд-во «ВЕК 21», 2015. – Т. 17, № 1–2. – С. 367–370.
2. Аквазба, Е. О. Межличностные конфликты в молодежной среде: социальный аспект [Текст] / Е. О. Аквазба, Ю. П. Савицкая // Russian Economic Bulletin. – 2021. – Т. 4. – № 1. – С. 82–84.
3. Акрамова, Ю.И. Стратегии конфликтного поведения студентов [Текст] / Юлия Акрамова // Контекст и рефлексия. Сборник статей по итогам проведения IV межвузовской научно-теоретической конференции Центра гуманитарных исследований РГУТИС. Под общей редакцией В. В. Картунова. – Москва : РГУТИС, 2019. – 233 с. – с. 117–121.
4. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст]: Учебное пособие. / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – 2-е изд., перераб. – Санкт-Петербург : Питер, 2009. – 304 с.
5. Анцупов, А. Я. Словарь конфликтолога [Текст] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Санкт-Петербург : Питер, 2006. 544 с.
6. Биткина, В. О. Психологические особенности конфликтного поведения молодежи в условиях образования / Валерия Биткина // Академия педагогических идей Новация. – 2020. – № 6. – С. 12–16.
7. Богданова, Н. В. Выбор стратегии поведения в конфликте у подростков [Текст] / Н. В. Богданова, Е. В. Сидоренко// в сборнике: Психология XXI века: Психология как наука, искусство и призвание. Сборник научных трудов участников международной научной конференции молодых ученых: в двух томах. под научной редакцией А. В. Шаболтас, С. Д. Гуриевой // – Санкт-Петербург: Изд-во ВВМ, 2018. – С. 317-322.

8. Большой психологический словарь [Электронный ресурс] / Под ред. Б.Г. Мещерякова, В.П. Зинченко. – Москва : Изд-во ОлмаПресс, 2016 г. – 668 с. Режим доступа: <http://iprbooks.ru/>. – Загл. с экрана.
9. Бочавер, А. А. Метафора как способ внутренней репрезентации жизненного пути личности [Текст]: автореферат дис. ... кандидата психологических наук : 19.00.01 / Бочавер Александра Алексеевна. – Москва, 2010. – 26 с.
10. Гараева, Л. Х. Основы педагогической конфликтологии [Текст]: учебно-методическое пособие / Л. Х. Гараева, Л. В. Рахматуллина, А. А. Мирсаитова. – Набережные Челны : Набережночелнинский государственный педагогический университет, 2017. – 67 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/73544.html>, свободный. – Загл. с экрана.
11. Гаськов, И. Д. Гендерные особенности поведения в конфликтной ситуации [Текст] / Иван Гаськов // Гуманитарный трактат. – 2020. – № 83. – С. 12–16.
12. Голынчик Е. О. Стратегии поведения в межличностном конфликте у студентов: кросс-культурное сравнение [Текст] / Е. О. Голынчик, А. А. Бахтина // Психологические исследования. – 2017. – Т. 10, – № 53. – С. 12. Режим доступа: <http://psystudy.ru/index.php/num/2017v10n53/1435-golynchik53.html>. – Загл. с экрана.
13. Гребенкин, Е. В. Тренинг по профилактике конфликтного поведения [Текст] / Евгений Гребенкин // Школьные технологии. – 2008. – № 5. – С. 121–128.
14. Гришина, Н. В. Психология конфликта [Текст] / Наталья Гришина. – 2-е изд. – Санкт-Петербург : Изд-во Питер, 2008. – 544с.
15. Гуревич, П. С. Психология и педагогика [Текст]: учебник для бакалавров / Павел Гуревич. – Москва : Юрайт, 2015. – 479 с.

16. Давлетшина, В. А. Стратегия поведения в конфликтной ситуации / В. А. Давлетшина, В. Р. Бильданова // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2010. – № 3. – С. 41.
17. Дахин, А. Н. Педагогическое моделирование: сущность, эффективность и неопределенность [Текст] / Александр Дахин // Школьные технологии. – 2005. – №2. – С. 62–67.
18. Дерябина, Е.А. Возрастная психология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.А. Дерябина, В.И. Фадеев, М.В. Фадеева. – Электрон. текстовые данные. – Саратов : Изд-во Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 158 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69317.html>. – Загл. с экрана.
19. Долгова, В. И. Моделирование процесса формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения педагогического персонала дошкольной образовательной организации [Электронный ресурс] / В. И. Долгова, С. Ю. Киселева // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 44. – С. 103–109. – Режим доступа: <http://e-koncept.ru/2016/56982.htm>, свободный. – Загл. с экрана.
20. Долгова, В. И. Инновационные технологии профессиональной деятельности психолога [Текст] / Валентина Долгова // В сборнике: Peer-reviewed materials digest (collective monograph) published following the results of the CIII International Research and Practice Conference and II stage of the Championship in Psychology and Educational sciences. – 2015. – С. 114–117.
21. Долгова, В. И. Системные инновационные технологии целеполагания [Текст] / Валентина Долгова // В сборнике: Materials digest of the XXXV International Research and Practice Conference and the III stage of the Championship in political, philosophical and military sciences. (London, November 05 - November 12, 2012) / Materials digest of the XXXVI International Research and Practice Conference and the III stage of the

Championship in Earth sciences, biological and agricultural sciences. Chief editor – Pavlov V. V. – London, 2013. С. 41–45.

22. Долгова, В. И. Модель педагогической коррекции конфликтного поведения студентов в образовательной среде колледжа [Электронный ресурс] / В. И. Долгова, О. А. Кондратьева, Л. А. Сенчева // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2018. – № 9 (сентябрь). – С. 39–46. – Режим доступа: <http://e-koncept.ru/2018/181060.htm>. – Загл. с экрана.

23. Духновский, С. В. Диагностика межличностных отношений. [Текст] / Сергей Духновский. – Санкт-Петербург : Речь, 2010. – 144 с.

24. Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / Михаил Зеленков. – Электрон. текстовые данные. – М. : Дашков и К, 2015. – 324 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10934.html>. – Загл. с экрана.

25. Зимняя, И. А. Элементарный курс педагогической психологии [Текст] / Ирина Зимняя. – Москва : Издательская корпорация «Логос», 2012. – 384 с.

26. Ильин, Е. П. Психология агрессивного поведения [Текст] : учебное пособие для высших учебных заведений, ведущих подготовку по направлению 050100 "Педагогическое образование" : / Евгений Ильин. – Москва: Питер, 2014. – 365 с.

27. Калашникова, А. П. Управление поведением в конфликтных ситуациях [Текст] / А. П. Калашникова, О. В. Ибрагимова // Научные исследования высшей школы по приоритетным направлениям науки и техники: сборник статей Международной научно-практической конференции, Ижевск, 10 февраля 2021 года. – Уфа : Общество с ограниченной ответственностью "Аэтерна", 2021. – С. 143–145.

28. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта [Текст] : Учебное пособие /

Валентина Каменская. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Изд-во Юрайт, 2020. – 150 с.

29. Клачкова, О. А. Конфликтология [Текст] : практикум / Ольга Клачкова. – 2-е изд. – Комсомольск-на-Амуре, Саратов : Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 136 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85814.html>. – Загл. с экрана.

30. Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения [Текст] : Учебник / Николай Леонов. – 3-е издание, переработанное и дополненное. – Москва : Изд-во ЮРАЙТ, 2020. – 264 с.

31. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная [Текст] : учебник и практикум для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Николай Леонов. – 4-е изд., пер. и доп. – Москва : Изд-во Юрайт, 2019. – 395 с.

32. Леонтьев, А. Н. Деятельность. Сознание. Личность [Текст] / Алексей Леонтьев. – Москва : Изд-во Академия, 2015. – 410 с.

33. Литвак, М. Е. Психологическое айкидо [Текст] / Михаил Литвак. – Москва : Изд-во Феникс, 2016. – 218 с.

34. Лукманова, З. Г. Проблема формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения специалистов системы образования [Текст] / Зияя Лукманова // Научно-методический электронный журнал Концепт. – 2016. – № Т11. – С. 1696–1700.

35. Макс, О. Н. Стратегии поведения в конфликтной ситуации [Текст] / Олег Макс // Экономика и управление: проблемы, решения. – 2012. – № 6. – С. 72-77.

36. Марштанова, Л. А. Конфликтные ситуации: как не проиграть [Текст] / Лилия Марштанова // Актуальные проблемы психологии и прикладной социологии. – Саратов : Изд-во «КУБиК», 2020. – С. 107–110.

37. Мелетичев, В. В. Формирование конструктивного поведения в конфликтах как педагогическая проблема [Текст] / Вадим Мелетичев // Актуальные вопросы современной науки: теория, технология, методология и практика: Сборник научных статей по материалам V Международной научно-практической конференции, Уфа, 19 марта 2021 года. – Уфа: «Научно-издательский центр "Вестник науки», 2021. – С. 131–136.
38. Метлякова, Л. А. Конфликтология [Текст] : учебно-методическое пособие / Любовь Метлякова. – Пермь : Изд-во Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. – 210 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>. – Загл. с экрана.
39. Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» [Текст] / Ред. и сост. И. Б. Дерманова // Диагностика эмоционально-нравственного развития.– Санкт-Петербург: Питер, 2002. – С.142–146.
40. Мохова, С. Б. [Текст] / С. Б. Мохова, А. Н. Неврюев // Некоторые личностные особенности конфликтного поведения студентов-психологов на ранних этапах // Психологическая наука и образование. – 2012. – № 1. – С. 1-14.
41. Немов, Р. С. Общая психология [Текст]: учебник для вузов / Роберт Немов. – Москва : Изд-во Юрайт, 2011. – 726 с.
42. Немов, Р. С. Психология [Текст]: в 3 кн. Кн.3. Психодиагностика. Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики / Роберт Немов. – Москва: Изд-во Владос, 2014. – 632 с.
43. Новик, И. Б. Моделирование как метод научного исследования [Текст] / Илья Новик. – Москва: Изд-во Гардарики, 2005. – 149 с.
44. Новиков, А. М. Методология. [Текст] / А. М. Новиков, Д. А. Новиков. – Москва : Изд-во СИНТЕГ, 2007. – 668 с.
45. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Гульнова Овруцкая. – Ростов-на-Дону, Таганрог : Изд-



во Южного федерального университета, 2018. – 96 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87452.html>. – Загл. с экрана.

46. Омарова, М. К. Самосознание личности и выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации [Текст] / Марина Омарова // Вестник Дагестанского государственного университета. – Серия 2: Гуманитарные науки. – 2009. – № 4. – С. 118–123.

47. Психология переговоров и разрешения конфликтов [Электронный ресурс] : учебное пособие (практикум) / составители И. В. Белашева, М. Л. Есаян, Э. В. Терещенко. – Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. – 155 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/92736.html>. – Загл. с экрана.

48. Реан, А.А. Психология личности [Текст] / Артур Реан. – Санкт-Петербург : Изд-во Питер, 2013. – 288 с.

49. Романенко, О. Н. Личностные детерминанты стратегий конфликтного поведения обучающихся вуза [Текст] / О. Н. Романенко, Е. Б. Шихматова // Национальная Ассоциация Ученых. – 2020. – № 58-2(58). – С. 31–35.

50. Рубинштейн, С. Л. Основы общей психологии [Текст] : учебное пособие / Сергей Рубинштейн. – Санкт-Петербург : Питер, 2013. – 720 с.

51. Севостьянов, П. А. Математические методы обработки данных [Текст] : учебное пособие для вузов / П. А. Севостьянов. – Москва : Изд-во МГТУ им. А.Н. Косыгина, 2004. – 256 с.

52. Сергеева, Т. В. К вопросу об условиях эффективного применения стилей коммуникативного поведения в конфликте в образовательной среде [Текст] / Т. В. Сергеева, Н. В. Самсонова // Молодежь и наука: актуальные проблемы фундаментальных и прикладных исследований: Материалы III Всероссийской национальной научной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых, в 3 ч.,

Комсомольск-на-Амуре, 06–10 апреля 2020 года. – Комсомольск-на-Амуре : Комсомольский-на-Амуре государственный университет, 2020. – С. 479–482.

53. Сидоренко, Е. В. Методы математической обработки в психологии [Текст] / Елена Сидоренко. – Санкт-Петербург: Изд-во «Речь», 2003. – 350 с.

54. Столяренко, Л. Д. Основы психологии [Текст]: учеб. пособие для студентов высш. пед. заведений / Людмила Столяренко. – Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 2012. – 736 с.

55. Суворова, А. В. Психология конфликта [Текст]: учебное пособие / А. В. Суворова, С. В. Нищитенко. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. – 105 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83205.html>. – Загл. с экрана.

56. Талызина, Н. Ф. Педагогическая психология [Текст] / Нина Талызина. – Москва: Издательский центр «Академия», 2011. – 288 с.

57. Третьяков, К. Н. Особенности реагирования студентов вузов в конфликтных ситуациях [Текст] / К. Н. Третьяков, У. М. Шереметьева, Н. В. Куликова // Вестник Российского университета дружбы народов. – Серия: Социология. – 2013. – № 2. – С. 78–88.

58. Чеховских, М. И. Психология [Текст]: учебное пособие / Михаил Чеховских. – Москва: Новое знание, 2013. – 380 с.

59. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта [Текст]: учебное пособие / Борис Хасан. – Санкт-Петербург: Изд-во Питер, 2017. – 250 с.

60. Шаповаленко, И. В. Возрастная психология: (психология развития и возрастная психология) [Текст]: учеб. для вузов по направлению и специальностям психологии / Ирина Шаповаленко. – Москва: Изд-во Гардарики, 2015. – 349 с.

61. Шибутани, Т. Социальная психология [Текст] / Тамотсу Шибутани. – Москва : Изд-во АСТ, 2014. – 539 с.
62. Щербак, В. Е. Конфликтные ситуации на предприятии [Текст] / Виктор Щербак. // ЭКО. – № 11. – 2015. – С. 162.
63. Эриксон, Э. Идентичность: юность и кризис [Текст] / Эрик Эриксон. – Москва : Изд-во Просвещение, 2013. – 365 с.
64. Юрчук, В. В. Современный словарь по психологии [Текст] / Виктор Юрчук. – Москва : Изд-во Элайда, 2012. – 438 с.
65. Corradini, A., Mirror neurons and their function in cognitively understood empathy [Text] / A. Corradini, A. Antonietti. // *Consciousness and Cognition*. – Vol. 22. – Iss. 3 – 2013. type P. 52-61.
66. Halperin, E. Emotions in conflicts: Understanding emotional processes sheds light on the nature and potential resolution of intractable conflicts [Text] / E. Halperin, M. R. Tagar // *Current Opinion in Psychology*. – Vol. 17. – 2017: – P. 94-98.
67. Hein, G. The brain's functional network architecture reveals human motives [Text] / G. Hein, Y. Morishima, S. Leiberg, S. Sul, E. Fehr. // *Science*. – Vol. 351. – Iss. 6277. – 2016: – P. 1074-8.
68. Lahvis, G. P. Social reward and empathy as proximal contributions to altruism: The camaraderie effect [Text] / G. P. Lahvis // *Current Topics in Behavioral Neurosciences*. – Vol. 30. – 2017. – P. 127–157.
69. Neck, C. P. Thought self-leadership: The influence of self-talk and mental imagery on performance [Text] / C. P. Neck, C. C. Manz // *Journal of Organizational Behavior*. – Vol. 13. – Iss 7. – 1992. – P. 681–699.
70. Zinchenko, A. Emotion and goal-directed behavior: ERP evidence on cognitive and emotional conflict [Text] / A. Zinchenko, P. Kanske, C. Obermeier, E Schröger, A. S. Kotz // *Social Cognitive and Affective Neuroscience*. – Vol. 10. – Iss. 11. – 2015. – P. 1577–87.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### Методики диагностики конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе

Методика «Стратегии конфликтного поведения».

Автор: К. Томас (в адаптации Н.В. Гришиной).

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

Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

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

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

1. А) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.  
Б) Чем обсуждать то, в чём мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.
2. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б) Я пытаюсь уладить дело с учётом интересов другого и моих собственных.
3. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А) Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.  
Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А) Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.  
Б) Я стараюсь добиться своего.

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

Б) Я считаю возможным в чём-то уступить, чтобы добиться своего.

8. А) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.

Б) Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и вопросы.

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

Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А) Я твёрдо стремлюсь достичь своего.

Б) Я пытаюсь найти компромиссные решения.

11. А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и вопросы.

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

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

Б) Я даю возможность другому в чём-то остаться при своём мнении, если он также идёт мне навстречу.

13. А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

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

Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

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

Б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжённости.

16. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.

Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряжённости.

18. А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.

Б) Я даю возможность другому в чём-то остаться при своём мнении, если он также идёт мне навстречу.

19. А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и вопросы.

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

20. А) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

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

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

Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б) Я отстаиваю свои желания.

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

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

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

Б) Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. А) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

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

26. А) Я предлагаю среднюю позицию.

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

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

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

28. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

29. А) Я предлагаю среднюю позицию.

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

30. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.

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

Обработка

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

Краткая характеристика типов разрешения конфликта

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

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

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

Тот, кто следует стилю сотрудничества, активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свои интересы, но старается при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более продолжительных затрат времени, чем другие, так как сначала выдвигаются нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем идёт их

обсуждение. Это хороший способ удовлетворения интересов обеих сторон, который требует понимания причин конфликта и совместно поиска новых альтернатив его решения. Среди других стилей сотрудничество – самый трудный, но наиболее эффективный стиль в сложных и важных конфликтных ситуациях.

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

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

Методика «Личностная агрессивность и конфликтность».

Авторы: Е. П. Ильин и П. А. Ковалев.

Методика предназначена для выявления склонности субъекта к конфликтности и агрессивности как личностных характеристик.

Конфликтность личности – это черта характера, способствующая частоте возникновения конфликта и вступления в них человека. Конфликтность личности определяется действием таких психологических факторов, как особенность темперамента, уровень агрессивности, компетентность в общении, эмоциональное состояние. А также рядом социальных факторов – условиями жизни и деятельности, среды и социального окружения, общего уровня культуры.

Позитивная агрессивность - это такое поведение, которое помогает человеку добиться желаемой цели, но при этом наносит незначительный дискомфорт другим. К позитивной агрессивности относятся такие качества как: напористость, наступательность, неуступчивость. Эти качества помогают обладателю в достижении цели, но не во всех ситуациях они необходимы.

Негативная агрессивность - это такое поведение человека, которое вызывает психологический дискомфорт у других людей. К негативной агрессивности относятся такие качества, как: мстительность, нетерпимость к мнению других.

Инструкция Вам предлагается ряд утверждений. При согласии с утверждением в карте опроса (приводится ниже) в соответствующем квадратике поставьте знак "+" ("да"), при несогласии — знак "-" ("нет").

Текст опросника

1. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.
2. В спорах я всегда стараюсь захватить инициативу.
3. Мне чаще всего не воздают должное за мои дела.
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не уступлю.
5. Я стараюсь делать все, чтобы избежать напряженности в отношениях.
6. Если по отношению ко мне поступают несправедливо, то я про себя накликаю обидчику всякие несчастья.
7. Я часто злюсь, когда мне возражают.
8. Я думаю, что за моей спиной обо мне говорят плохо.
9. Я гораздо более раздражителен, чем кажется.
10. Мнение о том, что нападение — лучшая защита — правильное.
11. Обстоятельства почти всегда благоприятнее складываются для других, чем для меня.
12. Если мне не нравится установленное правило, я стараюсь его не выполнять.
13. Я стараюсь найти такое решение спорного вопроса, которое удовлетворило бы всех.
14. Я считаю, что добро эффективнее мести.
15. Каждый человек имеет право на свое мнение.
16. Я верю в честность намерений большинства людей.
17. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются.
18. В споре я часто перебиваю собеседника, навязывая ему мою точку зрения.



19. Я часто обижаюсь на замечания других, даже если и понимаю, что они справедливы.
20. Если кто-то "корчит" из себя важную персону, я всегда поступаю ему наперекор.
21. Я предлагаю, как правило, среднюю позицию.
22. Я считаю, что лозунг из мультфильма: "Зуб за зуб, хвост за хвост" справедлив.
23. Если я все обдумал, то я не нуждаюсь в советах других.
24. С людьми, которые со мной любезнее, чем я мог ожидать, я держусь настороженно.
25. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю на это внимания.
26. Я считаю бестактным не давать высказаться в споре другой стороне.
27. Меня обижает отсутствие внимания со стороны окружающих.
28. Я не люблю поддаваться в игре даже с детьми.
29. В споре я стараюсь найти то, что устроит обе стороны.
30. Я уважаю людей, которые не помнят зла.
31. Утверждение: "Ум — хорошо, а два — лучше" — справедливо.
32. Утверждение: "Не обманешь — не проживешь" тоже справедливо.
33. У меня никогда не бывает вспышек гнева.
34. Я могу внимательно и до конца выслушать аргументы спорящего со мной.
35. Я всегда обижаюсь, если среди награжденных за дело, в котором я участвовал, нет меня.
36. Если в очереди кто-то пытается доказать, что он стоит впереди меня, я ему не уступаю.
37. Я стараюсь избегать обострения отношений.
38. Часто я воображаю те наказания, которые могли бы обрушиться на моих обидчиков.
39. Я не считаю, что я глупее других, поэтому их мнение мне не указ.
40. Я осуждаю недоверчивых людей.
41. Я всегда спокойно реагирую на критику, даже если она кажется мне несправедливой.
42. Я всегда убежденно отстаиваю свою правоту.
43. Я не обижаюсь на шутки друзей, даже если они злые.
44. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение важного для всех вопроса.
45. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
46. Я верю, что за зло можно отплатить добром и действую в соответствии с этим.
47. Я часто обращаюсь к коллегам, чтобы узнать их мнение.
48. Если меня хвалят, значит, этим людям от меня что-то нужно.
49. В конфликтной ситуации я хорошо владею собой.
50. Мои близкие часто обижаются на меня за то, что в разговоре с ними я им "рта не даю открыть".
51. Меня не трогает, если при похвале за общую работу не упоминается мое имя.
52. Ведя переговоры со старшим по должности, я стараюсь ему не возражать.

53. В решении любой проблемы я предпочитаю "золотую середину".
54. У меня отрицательное отношение к мстительным людям.
55. Я не думаю, что руководитель должен считаться с мнением подчиненных, ведь отвечать за все ему.
56. Я часто боюсь подвохов со стороны других людей.
57. Меня не возмущает, когда люди толкают меня на улице или в транспорте.
58. Когда я разговариваю с кем-то, меня так и подмывает скорее изложить свое мнение.
59. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо.
60. Я всегда стараюсь выйти из вагона раньше других.
61. Вряд ли можно найти такое решение, которое бы всех удовлетворило.
62. Ни одно оскорбление не должно оставаться безнаказанным.
63. Я не люблю, когда другие лезут ко мне с советами.
64. Я подозреваю, что многие поддерживают со мной знакомство из корысти.
65. Я не умею сдерживаться, когда меня незаслуженно упрекают.
66. При игре в шахматы или настольный теннис я больше люблю атаковать, чем защищаться.
67. У меня вызывают сожаление чрезмерно обидчивые люди.
68. Для меня не имеет большого значения, чья точка зрения в споре окажется правильной — моя или чужая.
69. Компромисс не всегда является лучшим разрешением спора.
70. Я не успокаиваюсь до тех пор, пока не отомщу обидчику.
71. Я считаю, что лучше посоветоваться с другими, чем принимать решение одному.
72. Я сомневаюсь в искренности слов большинства людей.
73. Обычно меня трудно вывести из себя.
74. Если я вижу недостатки у других, я не стесняюсь их критиковать.
75. Я не вижу ничего обидного в том, что мне говорят о моих недостатках.
76. Будь я на базаре продавцом, я не стал бы уступать в цене за свой товар.
77. Пойти на компромисс — значит показать свою слабость.
78. Справедливо ли мнение, что если тебя ударили по одной щеке, то надо подставить и другую?
79. Я не чувствую себя ущемленным, если мнение другого оказывается более правильным.
80. Я никогда не подозреваю людей в нечестности.

Шкалы: вспыльчивость, наступательность, обидчивость, неуступчивость, компромиссность, мстительность, нетерпимость к мнению других, подозрительность; позитивная агрессивность, негативная агрессивность, конфликтность

Методика предназначена для выявления склонности субъекта к конфликтности и агрессивности как личностных характеристик.

Инструкция: «Вам предлагается ряд утверждений. При согласии с утверждением в карте опроса в соответствующем квадратике поставьте знак «+» («Да»), при несогласии - знак «-» («Нет»)».

Ключ к тесту

Вспыльчивость:

Ответы «Да» по позициям: 1, 9, 17, 65;

Ответы «Нет» по позициям: 25, 33, 41, 49, 57, 73.

Напористость, наступательность:

Ответы «Да» по позициям: 2, 10, 18, 42, 50, 58, 66, 74;

Ответы «Нет» по позициям: 26, 34.

Обидчивость:

Ответы «Да» по позициям: 3, 11, 19, 27, 35, 59;

Ответы «Нет» по позициям: 43, 51, 67, 75.

Неуступчивость:

Ответы «Да» по позициям: 4, 12, 20, 28, 36, 60, 76;

Ответы «Нет» по позициям: 44, 52, 68.

Бескомпромиссность:

Ответы «Да» по позициям: 5, 13, 21, 29, 37, 45, 53;

Ответы «Нет» по позициям: 61, 69, 77

Мстительность:

Ответы «Да» по позициям: 6, 22, 38, 62, 70;

Ответы «Нет» по позициям: 14, 30, 46, 54, 78.

Нетерпимость к мнению других:

Ответы «Да» по позициям: 7, 23, 39, 55, 63;

Ответы «Нет» по позициям: 15, 31, 47, 71, 79.

Подозрительность:

Ответы «Да» по позициям: 8, 24, 32, 48, 56, 64, 72;

Ответы «Нет» по позициям: 16, 40, 80.

Сумма баллов по шкалам «наступательность (напористость)» и «неуступчивость» дает суммарный показатель позитивной агрессивности субъекта.

Сумма баллов, набранная по шкалам «нетерпимость к мнению других» и «мстительность», дает показатель негативной агрессивности субъекта.

Сумма баллов по шкалам «бескомпромиссность», «вспыльчивость», «обидчивость», «подозрительность» дает обобщенный показатель конфликтности.

Обработка результатов теста. За каждый ответ «Да» или «Нет» в соответствии с ключом к каждой шкале начисляется 1 балл. По каждой шкале испытуемые могут набрать от 0 до 10 баллов.

Высокий уровень – 10-7 баллов.

Средний уровень – 6-4 баллов.

Низкий уровень – 3-0 баллов.

Позитивная агрессивность:

Высокий уровень – 20-14 баллов.

Средний уровень – 13-8 баллов.

Низкий уровень – 7-0 баллов.

Негативная агрессивность:

Высокий уровень – 20-14 баллов.

Средний уровень – 13-8 баллов.

Низкий уровень – 7-0 баллов.

Конфликтность:

Высокий уровень – 40-28 баллов.

Средний уровень – 27-16 баллов.

Низкий уровень – 15-0 баллов.

Методика диагностики стилей общения «Стиль общения».

Автор: Т. Е. Аргентова.

Инструкция

Вы знаете на собственном опыте, каково значение личных качеств партнера для результатов совместного труда. В Вашей группе проводится психологическое исследование, конечной целью которого является выработка рекомендаций по оптимальному подбору людей для разных сфер деятельности, обеспечивающих ее эффективное выполнение. Просим Вас принять участие в исследовании и ответить на вопросы предлагаемого опросника. Он содержит 40 пар утверждений, характеризующих различные стороны общения людей. Внимательно прочитайте каждую пару утверждений и выберите одно из них, которое в наибольшей степени соответствует мнению о Вашем партнере. Затем оцените степень его выраженности, используя следующую шкалу: «очень часто», «часто», «редко». Отметьте выбранную оценку на листе ответов знаком «+» и поставьте в соответствующую графу. Просьба не пропустить утверждения. Заранее благодарим за работу.

	Очень часто (+2)	Часто (+1)	Редко (0)	Часто (-1)	Очень часто (-2)	
1. В ситуации общения хорошо ориентируется, чувствует уместность тем разговора, знает, что, кому и когда лучше сказать						Плохо понимает ситуацию общения, может поставить себя и собеседника в неловкое положение
2. Объективно оценивает отношение окружающих к себе и другим, способен объективно оценить себя с точки зрения других						Не может объективно оценить истинное отношение к себе и другим со стороны окружающих
3. Хорошо понимает подтекст, обращает внимание на тембр голоса, мимику и жесты собеседника						Понимает только то, что сказано буквально, не замечает во время разговора изменений в выражении лица, голоса и жестах собеседника
4. Умеет мысленно поставить себя на место другого человека, рассуждать с его позиций						Не может объективно оценить людей, судит о них неадекватно

5. В короткой беседе быстро формулирует представление о другом человеке		Не может быстро сформировать представление о другом человеке, не прибегая к помощи других людей
6. Ориентируется на мнение окружающих при оценке своего поведения и поведения других людей		Не ориентируется на мнение окружающих, ориентирован лишь на свои собственные оценки, не склонен к анализу своего поведения и поведения других людей
7. Умеет вникать и быстро понимать главное в словах собеседника, объективно оценивать сложившуюся ситуацию		Не может быстро сориентироваться в том, о чем говорит собеседник, уловить смысл сообщения
8. Рассказывая о прочитанном или увиденном, проявляет понимание характера людей, ход их мыслей		Плохо разбирается в людях, приписывает им несуществующие черты, не понимает характера взаимоотношений и интересов других людей
9. Умеет тонко и метко охарактеризовать человека даже после кратковременного знакомства		Ему нужно много времени, чтобы в общих чертах узнать и понять человека
10. Хорошо понимает людей, его прогноз относительно их будущего обычно сбывается		Испытывает трудности в понимании людей, разочаровывается от несбывшихся ожиданий
11. Хорошо чувствует настроение и эмоциональное состояние другого человека		Не замечает настроения и состояния другого человека
12. Интуитивно чувствует людей, редко ошибается в них даже при наличии небольшого опыта общения		Интуиция в понимании людей не развита
13. Адекватно оценивает себя и свои возможности		Неадекватно оценивает (недооценивает или переоценивает) себя,

		свои возможности, свое положение в коллективе
14. Видит достоинства и недостатки в людях, объективно оценивает их		Необъективен в оценке людей (видит только достоинства, не замечает недостатков, или видит одни недостатки и не замечает достоинств)
15. Никогда не делает о людях поспешных, скоропалительных выводов		Категоричен в оценках других, склонен к крайним оценкам
16. Хорошо владеет собой, сдержан в проявлениях чувств		О его состоянии и отношении к чему-либо легко догадаться
17. Создает приятную атмосферу общения, располагающую к сотрудничеству		Не умеет создать оптимальную атмосферу для общения (она может быть нервной, натянутой, враждебной)
18. Свободно и естественно держится во время разговора даже с незнакомыми людьми		В общении скован, особенно с незнакомыми людьми
19. Никогда не теряет самообладания и присутствия духа даже в сложных ситуациях		В споре часто теряет самообладание, доказывая свою точку зрения
20. Умеет быстро найти тему и поддержать любой разговор даже с незнакомыми людьми		В общении скован, часто не знает, о чем говорить, особенно с незнакомыми людьми
21. Приятен в общении		Оставляет о себе неприятное впечатление
22. Умеет убеждать, находит нужные доводы		Не умеет найти нужные доводы, его слова неубедительны для собеседника
23. К каждому человеку находит подход,		Не умеет найти нужную форму общения с

принимая во внимание его индивидуальные особенности		окружающими
24. Умеет быстро установить нужные для него контакты		Затрудняется в установлении контактов
25. Умеет доступно для собеседника излагать свои мысли		Не умеет доступно излагать свои мысли
26. Умеет производить на окружающих благоприятное впечатление		Не умеет производить благоприятного впечатления, первое впечатление о нем бывает ошибочным
27. Форма его обращения к окружающим соответствует их индивидуальным особенностям, особенностям ситуации		Форма его обращения к людям не соответствует их индивидуальным особенностям и ситуации общения
28. Интонация, мимика, жесты соответствуют содержанию его высказываний, органично дополняют их		Интонация, мимика, жесты не соответствуют содержанию его высказываний
29. В конфликтной ситуации действует адекватно, объективно оценивая себя и других, принимает оптимальные приемы воздействия		В конфликтной ситуации ведет себя неадекватно, совершает много необдуманных поступков, усугубляя конфликт
30. Стремится к устранению возникающих недоразумений во взаимоотношениях		Отсутствует стремление к устранению возникающих недоразумений во взаимоотношениях
31. Способен повлиять на собеседника, переубедить его		Неспособен повлиять на собеседника, переубедить его
32. Говорит убедительно		Неубедителен, даже если прав
33. Умеет вызвать в разговоре на откровенность		Не располагает в общении к откровенности



34. Умеет других заставить делать то, что ему хотелось бы		Не умеет добиваться от других того, что ему хотелось бы
35. С ним легко договориться, решить вопросы, прийти к взаимопониманию		С ним трудно договориться, прийти к решению, удовлетворяющему обе стороны, достичь взаимопонимания
36. Хорошо совместно работает, понимает партнера с полуслова		С ним трудно работать вместе, нужно долго объяснять, как и что делать
37. Умеет организовать совместную работу, учитывая интересы производства и работающих людей		Неспособен организовать совместную работу и корректировать ее в соответствии с изменением производственной ситуации
38. Способен влиять на взаимоотношения в коллективе и регулировать их		Не может повлиять на характер складывающихся в коллективе отношений
39. Умеет поддерживать свою репутацию в коллективе		Не способен поддерживать в коллективе нужное о себе мнение, репутацию
40. Замечания делает в форме, наиболее действенной для партнера		Замечания, порицания делает в форме, не оказывающей нужного воздействия на партнера

Ответы экспертов по каждому суждению оцениваются соответствующими баллами. Затем подсчитывается сумма индивидуальных оценок каждого оценивающего для общего и частных показателей стиля общения оцениваемого лица. Оценка общего показателя стиля общения личности осуществляется на основе усреднения сумм баллов, присвоенных группой экспертов (не менее 2-3 человек) оцениваемому лицу:

- сумма баллов в пределах от -80 до -40 свидетельствует о выраженности *ригидного стиля* общения;
- сумма баллов в диапазоне от -40 до +40 говорит о наличии *промежуточного стиля* общения личности;
- баллы в диапазоне от +40 до +80 характеризуют *гибкий стиль* общения.

Помимо общей суммы баллов предусмотрено вычисление суммы баллов по

каждому показателю (шкале) стиля общения. Подсчитывается средняя сумма баллов отдельно по каждой шкале стиля.

*Шкала адекватности понимания ситуации общения* (пункты № 1 - 15 опросника):

- значения оценок от +30 до +15 характеризуют адекватное понимание ситуации общения и партнера по взаимодействию;

- от +15 до -15 - свидетельствуют о средней степени развития вышеуказанного качества;

- оценки в диапазоне от -15 до -30 – означают наличие неадекватного понимания ситуации общения и партнера оцениваемым лицом.

*Шкала адекватности реагирования на ситуацию общения и партнера* (пункты № 16 - 21):

- значения оценок от +12 до +6 баллов характеризуют полное соответствие стиля общения требованиям ситуации и целям общения;

- от +6 до -6 – свидетельствуют о не полном соответствии используемых личностью приемов и способов общения требованиям ситуации и целям общения;

- от -6 до -12 – означают полное несоответствие используемых приемов и способов ситуации общения, неумение человека регулировать свое эмоциональное состояние.

*Шкала адекватности средств и приемов воздействия* (пункты № 22 - 40):

- диапазон оценок от +38 до +19 отличает высокий уровень адекватности приемов воздействия характеру ситуации и особенностям партнера;

- оценки от +19 до -19 – характеризуют средний уровень адекватности применяемых средств особенностям взаимодействия, сложившимся у оцениваемого лица с окружающими и их психологическими особенностями;

- оценки в пределах от -19 до -38 свидетельствуют о низкой адекватности приемов и способов коммуникативного воздействия, используемых личностью, ситуации общения, особенностям партнера и условиям деятельности.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Результаты исследования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе

Таблица 1 – Результаты диагностики по методике «Стратегии конфликтного поведения» (К. Томас)

Стратегия	Избегание	Сотрудничество	Приспособление	Соперничество	Компромисс	Преобладающая стратегия
Код испытуемого						
1.	10	4	5	5	6	Избегание
2.	6	9	5	4	6	Сотрудничество
3.	6	4	9	5	6	Приспособление
4.	9	5	6	4	6	Избегание
5.	2	6	6	10	6	Соперничество
6.	2	10	6	6	6	Сотрудничество
7.	6	9	5	6	4	Сотрудничество
8.	4	6	6	4	10	Компромисс
9.	5	4	5	10	6	Соперничество
10.	6	3	6	6	9	Компромисс
11.	4	9	6	6	5	Сотрудничество
12.	9	5	6	5	5	Избегание
13.	9	4	5	6	5	Избегание
14.	5	5	5	6	9	Компромисс
15.	6	4	9	5	6	Приспособление
16.	4	9	5	6	6	Сотрудничество
17.	10	5	5	5	5	Избегание
18.	3	9	6	6	6	Сотрудничество

19.	4	6	5	5	9	Компроми сс
20.	9	5	4	6	5	Избегание

Таблица 2 – Результаты диагностики по методике «Стили общения»  
(Т.Е. Аргентова)

Код испытуемого	Гибкий стиль	Промежуточный стиль
1.	51	-
2.	41	-
3.	-	24
4.	71	-
5.	-	36
6.	-	40
7.	45	-
8.	-	38
9.	-	34
10.	61	-
11.	-	22
12.	49	-
13.	-	20
14.	43	-
15.	-	32
16.	57	-
17.	-	30
18.	69	-
19.	53	-
20.	-	28

Таблица 3 – Результаты диагностики по методике «Стили общения»  
(Т. Е. Аргентова) (Шкалы адекватности стиля общения личности ситуации  
взаимодействия)

Код испытуемого	Шкала адекватности понимания ситуации	Шкала адекватности реагирования на ситуацию общения и партнера	Шкала адекватности средств и приемов воздействия
1.	15	2	14
2.	-11	6	23
3.	13	-1	-22
4.	-11	5	18
5.	16	4	31
6.	-14	11	-24
7.	19	8	17
8.	17	3	21
9.	16	4	22
10.	15	3	-20
11.	16	-9	13
12.	-20	2	-19
13.	11	5	20
14.	17	-7	22
15.	-18	3	-21
16.	-21	9	14
17.	18	2	-23
18.	20	-8	10
19.	10	2	-21
20.	-25	-7	-19

Таблица 4 – Результаты диагностики по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е. П. Ильин, П. А. Ковалев)

Код испытуемого	Позитивная агрессивность	Негативная агрессивность	Конфликтность
1.	2	18	8
2.	5	9	34
3.	19	7	17
4.	2	17	14
5.	3	5	32
6.	18	8	15
7.	6	9	35
8.	6	19	19
9.	17	12	21
10.	17	9	11
11.	2	18	13
12.	5	9	34
13.	18	12	16
14.	2	5	34
15.	3	5	36
16.	18	8	10
17.	6	9	34
18.	6	8	34
19.	8	17	21
20.	9	18	10

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3

### Программа формирования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе

Занятие 1. Введение.

Цель: ознакомить участников с изучаемым феноменом конфликта, его признаками, типологией и теоретическими аспектами.

Упражнение «Приветствие».

Цель: создание ритуалов приветствия и благоприятный настрой у участников занятия.

Названия метода: игровой метод и групповая дискуссия.

Инструкция: каждый участник приветствует всех и называет свое настроение, озвучивает свои пожелания всем участникам занятия.

Мини-лекция на тему «Что представляет собой конфликт?».

«Конфликт — ситуация, в которой каждая из сторон занимает позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны. Конфликт — особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах.

Основными признаками конфликта являются: наличие двух противоречащих друг другу интересов; наличие участников - выразителей конфликта; активность, направленная на преодоление или фиксацию противоречия. Управление конфликтом является одной из важнейших функций руководителя.

Межгрупповой. Это такой конфликт, который возникает между двумя или более группами людей. Количество участников здесь не ограничено. Яркий пример межгруппового конфликта – элита и массы или националисты и космополиты. Здесь группы преследуют несовместимые цели, имеют разную систему ценностей и образ жизни, что приводит к противоречию. Конфликт между личностью и группой. Он возникает, когда поведение отдельной личности в группе не соответствует ее правилам, интересам, ценностям и потребностям. Конфликт между личностями. В этом случае люди являются участниками одной группы, однако они имеют противоположные взгляды на какие-либо важные для них явления или процессы. Также здесь представлен и такой вариант отношений, когда две личности стремятся к достижению цели при условии, что достичь желаемого может только одна из них. Внутриличностный. Он возникает, когда в личности возникает противоречие между двумя интересами, которые одинаково важны для нее. Примеры личностных конфликтов зачастую ярко изображены в психологических романах.

Конфликты различают и по их значению для организации, а также по способу их разрешения. Различают конструктивные и деструктивные конфликты. Для конструктивных конфликтов характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности организации и ее членов, разрешение которых выводит организацию и личность на новый, более высокий и эффективный уровень развития, появляются условия для сотрудничества, взаимопонимания.

Деструктивные конфликты приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые иногда перерастают в склоку и другие негативные явления, что резко снижает эффективность работы группы или организации.

Структура конфликта.



Каждый конфликт имеет более или менее четко выраженную структуру. В любом конфликте присутствует объект конфликтной ситуации, связанный либо с организационными и технологическими трудностями, особенностями оплаты труда, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон.

Следующий элемент конфликта – цели, субъективные мотивы его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами. Конфликт предполагает наличие оппонентов, конкретных лиц, являющихся его участниками. И, наконец, в любом конфликте важно отличить непосредственный повод столкновения от подлинных его причин, зачастую скрывааемых.

Сложность структуры конфликта заключается в том, что, как правило, его элементы разнородны и противоречивы. Так, например, объектом может выступать выражение претензии сотруднику по поводу невыполнения какой-либо конкретной работы. При этом целью может являться не дисциплинарные мотивы и улучшение качества работы организации, а, предположим, негативная публичная оценка конкретного субъекта труда. Поводом для этого может послужить, не факт невыполненной работы, а, предположим, недоброжелательность или игнорирование каких-либо просьб руководителя.

Стадии конфликта.

Несмотря на специфику и многообразие, конфликты имеют в целом общие стадии протекания: 1) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм; 2) переход потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов; 3) конфликтные действия; 4) снятие или разрешение конфликта; 5) послеконфликтную ситуацию, которая может быть функциональной (конструктивной) и дисфункциональной (разрушающей)».

Упражнение «Нарисуй конфликт».

Цель: определить сформированность представлений у участников о конфликте как социально-психологическом феномене.

Название метода: групповой проективный метод.

Инструкция: участникам необходимо поделиться на две подгруппы и на листах А3 изобразить конфликт, используя для этого карандаши, краски и т.д.

Занятие 2. Динамические и структурные характеристики конфликта.

Цель: ознакомить участников с динамикой и структурой конфликта.

Кейс-задача «Карта конфликта».

Цель: ознакомиться с эффективным подходом к разрешению конфликтной ситуации.

Название метода: групповой метод, мозговой штурм.

Инструкция: участникам необходимо заполнить карту конфликта, используя примеры из литературы, кинофильмов и т.д.

Этап 1. Определение предмета конфликта. Опишите проблему в общих чертах. Из-за чего возник спор, по поводу чего высказываются разные мнения? Опишите, что является предметом конфликта, используя преимущественно существительные: не что надо делать, а что является «яблоком раздора». Предмет может быть не один. На каждый предмет лучше составлять отдельную карту, если только не удастся найти общую формулу. Например: «Распределение работы», «мытьё пола»... Обратите внимание, чтобы предмет не определялся в терминах дихотомического выбора: или «А» — или «Б».

Этап 2. Определение оппонентов, вовлеченных в конфликт. Решите, кто является главными сторонами в конфликте. Составьте список действующих лиц. Если

группа имеет однородные требования, потребности, ее на схеме можно определить как одно лицо (школьники, родители, учителя, администрация...).

Этап 3. Определение подлинных интересов оппонентов. Поступки людей вызываются желаниями и стоящими за ними мотивами. Задача третьего этапа — выяснить мотивацию, стоящую за позициями. Необходимо перечислить потребности и опасения каждого участника. Так создаются возможности для создания большего количества взаимовыгодных решений.

Графа потребности может включать желания, ценности, интересы и пр. Одна и та же потребность может относиться к нескольким или ко всем участникам. Тогда она записывается всем, свидетельствуя об общности интересов.

Графа опасения может включать озабоченность, опасения, тревоги. После выявления достаточно полного перечня потребностей и опасений клиента необходимо перейти к заполнению соответствующих рубрик на «поле» его оппонента. Это часто вызывает трудности, поскольку многие люди не задумываются о том, что у других могут быть свои интересы. Именно поэтому выявление интересов другого особенно важно.

Задайте вопрос: «Что его заставляет настаивать на своем? Что бы испытывали вы, будь бы на его месте?»

Занятие 3. Стратегии конфликтного поведения

Цель: ознакомить участников с понятием «конфликт» и стратегиями поведения в нем. Провести диагностику «Стратегии поведения в конфликте» (К. Томас).

Групповая диагностика по методике К. Томаса «Стратегии поведения в конфликте».

Цель: определить ведущие стратегии конфликтного поведения в группе.

Инструкция: участникам необходимо пройти диагностику, в соответствии с инструкцией (прил. 1).

Занятие 4.

Цель: исследовать личностную агрессивность и конфликтность по методике Е.П. Ильина и П.А. Ковалева; исследование по методике Т.Е. Аргентовой «Стили общения».

Название метода: групповой метод, психологическая диагностика.

Инструкция: участникам необходимо пройти диагностики, в соответствии с их инструкциями (прил. 1).

Занятие 5. «Мозговой штурм»

Цель: научиться находить конструктивные решения в конфликтной ситуации.

Названия метода: мозговой штурм, групповая дискуссия.

Инструкция: участникам необходимо поделиться на две подгруппы и найти решения конфликтной ситуации, после чего совместно обсудить их и выбрать наиболее подходящие.

Тема мозгового штурма: «Ваш друг или подруга постоянно осуждает ваши взгляды на жизнь, мнение, действия, из-за чего между вами часто возникает конфликт. Какие действия необходимо предпринять, чтобы разрешить ситуацию конструктивно?»

Занятие 6. «Я-сообщение».

Цель: научиться использовать Я-сообщение в решении конфликтных ситуаций.

Упражнение 1. «Ситуационные задачи».

Цель: отработать способы передачи Я-сообщения на конкретных примерах.

Название метода: игровой метод.

Инструкция: участникам необходимо передать информацию через Я-сообщение.

Участникам раздаются карточки с описанием проблемных ситуаций и вариантами высказываний в виде «Ты-сообщений» и «Я-сообщений». Необходимо выбрать те, которые наиболее соответствуют «Я-сообщению».

Ситуация 1. Вам необходимо сделать определенную работу дома (например: написать доклад), а ваш близкий человек (родитель, ребенок, друг и т.д.) - постоянно отвлекает вас: задает вопросы, просит почитать, показывает свои рисунки. Выберете наиболее подходящее выражение:

1. «Перестань меня дергать. Займись каким-нибудь делом и не приставай ко мне, пока я работаю».

2. «Извини, я сейчас очень занят(а). Когда я закончу свою работу, то обязательно проведу с тобой время».

3. «Я раздражаюсь, когда меня отвлекают. Я теряю мысль и начинаю злиться, мне это мешает быстро делать работу».

Ситуация 2. Ваш друг (или подруга) систематически опаздывает на встречи. Выберете наиболее подходящее выражение, чтобы обозначить свою позицию:

1. «Хватит опаздывать, начни выходить из дома вовремя».

2. «Меня очень расстраивает то, что приходится долго ждать. Я трачу свое время и начинаю злиться».

Ситуационная задача.

Цель: научить участников через Я-сообщения находить решение конфликтной ситуации.

Инструкция: у вас создались натянутые отношения с коллегой. Причины этого Вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Каковы Ваши действия? Обыграйте ситуацию, применяя Я-высказывание.

Занятие 7. «Самораскрытие».

Упражнение 1. «Контраргумент».

Цель: создать условия для самораскрытия; рассмотреть недостатки с положительной стороны.

Инструкция: каждый член группы должен рассказать остальным участникам о своих слабых сторонах - о том, что он не принимает в себе. Это могут быть черты характера, привычки, мешающие в жизни, которые хотелось бы изменить.

Остальные участники внимательно слушают и по окончании выступления обсуждают сказанное, пытаясь привести контраргументы, т.е. то, что можно противопоставить отмеченным недостаткам или даже показывая, что наши слабости в одних случаях, становятся нашей силой в других.

Упражнение 2. Ситуационная задача.

Цель: научиться разрешать конфликтные ситуации через использование сотрудничества.

Название метода: групповая дискуссия.

Инструкция: проанализируйте ситуацию и определите решение по управлению учебно-воспитательным процессом. Принимаемые решения должны быть основаны на знаниях нормативных документов, результатах анализа конкретных ситуаций, прогнозировании дальнейших событий от возможных вариантов принимаемых решений.

«Посетительница - мать ученика 6 класса Андрея Иванова. Пришла с жалобой на учительницу русского языка К., что она явно занижает оценки сыну. По мнению мамы Андрея, учительница ненавидит её сына, хотя мальчик всегда выполняет домашние задания и мама следит за ребёнком постоянно. Дополнительная информация. У матери среднее техническое образование. Она много внимания уделяет своему единственному сыну, посещает собрания. Жалоб на мальчика со стороны учителей не было. С учительницей русского языка пыталась поговорить, но разговор не получился».

Занятие 8.

Цель: сформировать навыки урегулирования конфликтов.

Упражнение 1. Ролевая игра «Сглаживание конфликтов».

Цель: научиться урегулированию конфликтов.

Инструкция: ведущий рассказывает о важности такого умения как умение быстро и эффективно сглаживать конфликты; объявляет о том, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов), а третий – играет миротворца, арбитра.

Конфликтные ситуации проигрываются.

На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы: какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы? какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры? как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

Упражнение 2. «Конфликтные ситуации».

Цель: закрепить полученный опыт в решении конфликтных ситуаций.

Занятие 9. Заключительное.

Цель: закрепить полученные навыки.

Упражнение 1. Ролевая игра «Свидетель».

Цель: отработать полученный опыт и навыки.

Название метода: ролевая игра.

Инструкция: каждый участник по очереди рассказывает про конфликт, свидетелем или участником которого он был когда-то. Этот рассказ должен послужить сценарием дальнейшей ролевой игры, в которой должны принимать участие присутствующие. Рассказчик может быть не только сценаристом и режиссером ролевой игры, делать несколько дублей и т.д.

Участникам представляется максимум свободы. Со стороны ведущего должно быть лишь одно условие: каждый конфликт должен закончиться благополучно.

«Мозговой штурм».

Цель: научиться находить конструктивные решения в конфликтной ситуации.

Название метода: групповая дискуссия, мозговой штурм.

Тема мозгового штурма: «Группа условно разделена на две микрогруппы, в каждой из них есть лидеры, активисты, ребята с отличной успеваемостью. В течение учебного года они конкурируют между собой за оценки, за уважение со стороны педагогов, за авторитет в группе. Все это проявляется на занятиях в подшучиваниях, высмеивании друг друга. На переменах происходят конфликты и даже были случаи драк. Данная ситуация мешает реализовывать образовательный процесс и выстраивать адекватное взаимодействие. Как возможно конструктивно урегулировать ситуацию?»

Занятие 10. Итоговая диагностика.

Цель: повторно исследовать ведущие стратегии поведения в конфликте по методике К. Томаса «Стратегии поведения в конфликте».

Занятие 11. Итоговая диагностика.

Цель: повторно исследовать личностную агрессивность и конфликтность по методике Е.П. Ильина и П.А. Ковалева; исследование стиля общения по методике Т.Е. Аргентовой. Подвести и обсудить итоги проделанной работы.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Результаты исследования конструктивных стратегий конфликтного поведения студентов в условиях образовательного процесса в вузе

Таблица 5 – Результаты диагностики по методике «Стратегии конфликтного поведения» (К. Томас)

Стратегия	Избегание	Сотрудничество	Приспособление	Соперничество	Компромисс	Преобладающая стратегия
Код испытуемого						
1.	4	6	9	5	6	Избегание
2.	5	9	5	4	6	Сотрудничество
3.	6	9	5	4	6	Приспособление
4.	5	6	6	4	9	Избегание
5.	5	6	5	9	5	Соперничество
6.	3	9	6	6	6	Сотрудничество
7.	6	9	5	6	4	Сотрудничество
8.	4	9	6	6	5	Компромисс
9.	5	5	5	6	9	Соперничество
10.	6	5	6	6	9	Компромисс
11.	5	9	6	5	5	Сотрудничество
12.	5	9	6	5	5	Избегание
13.	9	6	5	5	5	Избегание
14.	5	6	4	6	9	Компромисс
15.	4	6	9	5	6	Приспособление
16.	4	9	5	6	6	Сотрудничество
17.	6	9	5	5	5	Избегание
18.	3	9	6	6	6	Сотрудничество

19.	5	9	5	5	6	Компроми сс
20.	5	9	5	6	5	Избегание

Таблица 6 – Результаты диагностики по методике «Стили общения»  
(Т. Е. Аргентова)

Код испытуемого	Гибкий стиль	Промежуточный стиль
1.	51	-
2.	-	38
3.	-	24
4.	68	-
5.	-	36
6.	-	40
7.	45	-
8.	-	38
9.	-	34
10.	57	-
11.	-	28
12.	50	-
13.	-	24
14.	-	40
15.	43	-
16.	57	-
17.	-	40
18.	52	-
19.	-	30
20.	-	32

Таблица 7 – Результаты диагностики по методике «Стили общения»  
 (Шкалы адекватности стиля общения личности ситуации взаимодействия)  
 (Т.Е. Аргентова)

Код испытуемого	Шкала адекватности понимания ситуации	Шкала адекватности реагирования на ситуацию общения и партнера	Шкала адекватности средств и приемов воздействия
1.	15	8	20
2.	8	6	26
3.	16	3	-15
4.	15	9	25
5.	16	5	31
6.	-5	11	-10
7.	19	8	26
8.	17	1	21
9.	16	7	22
10.	15	2	-10
11.	16	2	19
12.	10	4	6
13.	16	2	26
14.	17	-5	20
15.	10	3	-12
16.	-6	9	16
17.	18	3	-10
18.	20	-3	15
19.	16	3	-4
20.	-10	-2	-14



Таблица 8 – Результаты диагностики по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е. П. Ильин, П. А. Ковалев)

Код испытуемого	Позитивная агрессивность	Негативная агрессивность	Конфликтность
1.	18	7	9
2.	17	7	10
3.	16	7	14
4.	18	6	10
5.	3	16	29
6.	18	7	12
7.	6	7	32
8.	17	7	12
9.	16	6	21
10.	18	9	11
11.	2	18	13
12.	5	15	24
13.	18	6	10
14.	2	5	13
15.	3	15	30
16.	17	8	10
17.	15	6	20
18.	6	16	22
19.	8	17	30
20.	9	18	10

Таблица 9 – Расчет T-критерия Вилкоксона по методике «Стратегии конфликтного поведения» К. Томаса

N	"До"	"После"	Сдвиг ( $t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$ )	Абсолютное значение сдвига
1	4	7	3	3
2	9	9	0	0
3	4	9	5	5
4	5	6	1	1
5	6	6	0	0
6	10	9	-1	1
7	9	9	0	0
8	6	9	3	3
9	4	5	1	1
10	3	5	2	2
11	9	9	0	0
12	5	9	4	4
13	4	6	2	2
14	5	6	1	1
15	4	6	2	2
16	9	9	0	0
17	5	9	4	4
18	9	9	0	0
19	6	9	3	3
20	5	9	4	4

Исключим нулевые сдвиги:

Таблица 11 – Расчет T-критерия Вилкоксона с исключением нулевых сдвигов по методике «Стратегии конфликтного поведения» К. Томаса

N	"До"	"После"	Сдвиг ( $t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$ )	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	4	7	3	3	9
3	4	9	5	5	14
4	5	6	1	1	2.5
6	10	9	-1	1	2.5
8	6	9	3	3	9
9	4	5	1	1	2.5
10	3	5	2	2	6
12	5	9	4	4	12
13	4	6	2	2	6
14	5	6	1	1	2.5
15	4	6	2	2	6
17	5	9	4	4	12
19	6	9	3	3	9
20	5	9	4	4	12
Сумма рангов нетипичных сдвигов:			<b>2.5</b>		

По таблице приложения находим критические значения для T-критерия Вилкоксона для  $n=14$ :

$T_{кр}=15$  ( $p \leq 0.01$ )

$T_{кр}=25$  ( $p \leq 0.05$ )

Зона значимости в нашем случае располагается слева.  $T_{эмп} \leq T_{кр}$ .

В результате мы получили эмпирическое значение T, попадающее в зону значимости:  $T_{эмп} < T_{кр}(0,01)$ .

Гипотеза  $H_1$  принимается, т.к. интенсивность сдвигов в повышении уровня сотрудничества превышает интенсивность сдвигов в снижении уровня сотрудничества.

Таблица 12 – Расчет T-критерия Вилкоксона по методике «Стили общения» Т. Е. Аргентовой

N	"До"	"После"	Сдвиг (после - до)	Абсолютное значение сдвига
1	14	20	6	6
2	23	26	3	3
3	-22	-15	7	7
4	18	25	7	7
5	31	31	0	0
6	-24	-10	14	14
7	17	26	9	9
8	21	21	0	0
9	22	22	0	0
10	-20	-10	10	10
11	13	19	6	6
12	-19	6	25	25
13	20	26	6	6
14	22	20	-2	2
15	-21	-12	9	9
16	14	16	2	2
17	-23	-10	13	13
18	10	15	5	5
19	-21	-4	17	17
20	-19	-14	5	5

Исключим нулевые сдвиги:

Таблица 13 – Расчет T-критерия Вилкоксона с исключением нулевых сдвигов по методике «Стили общения» Т. Е. Аргентовой

N	"До"	"После"	Сдвиг (тпосле - тдо)	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	14	20	6	6	7
2	23	26	3	3	3
3	-22	-15	7	7	9.5
4	18	25	7	7	9.5
6	-24	-10	14	14	15
7	17	26	9	9	11.5
10	-20	-10	10	10	13
11	13	19	6	6	7
12	-19	6	25	25	17
13	20	26	6	6	7
14	22	20	-2	2	1.5
15	-21	-12	9	9	11.5
16	14	16	2	2	1.5
17	-23	-10	13	13	14
18	10	15	5	5	4.5
19	-21	-4	17	17	16
20	-19	-14	5	5	4.5
Сумма рангов нетипичных сдвигов:			1.5		

Обозначаем критические значения для T-критерия:

$T_{кр}=27$  ( $p \leq 0.01$ )

$T_{кр}=41$  ( $p \leq 0.05$ )

$T_{эмп}=1,5$

Зона значимости в нашем случае располагается слева.  $T_{эмп} \leq T_{кр}$ .

В результате мы получили эмпирическое значение T, попадающее в зону значимости:  $T_{эмп} < T_{кр}$  (0,01).

Гипотеза H1 принимается, т.к. интенсивность сдвигов в повышении уровня адекватности приемов и средств общения превышает интенсивность сдвигов в снижении уровня адекватности приемов и средств общения.

Таблица 14 – Расчет T-критерия Вилкоксона по методике  
«Личностная конфликтность и агрессивность» (Е. П. Ильин, П. А. Ковалев)

N	"До"	"После"	Сдвиг ( $t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$ )	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	8	9	1	1	1
2	34	10	-24	24	15
3	17	14	-3	3	3.5
4	14	10	-4	4	6
5	32	29	-3	3	3.5
6	15	12	-3	3	3.5
7	35	32	-3	3	3.5
8	19	12	-7	7	9
9	21	21	0	0	0
10	11	11	0	0	0
11	13	13	0	0	0
12	34	24	-10	10	11
13	16	10	-6	6	7.5
14	34	13	-21	21	14
15	36	30	-6	6	7.5
16	10	10	0	0	0
17	34	20	-14	14	13
18	34	22	-12	12	12
19	21	30	9	9	10
20	10	10	0	0	0
Сумма рангов нетипичных сдвигов:			11		

Исключим нулевые сдвиги:

Таблица 15 – Расчет Т-критерия Вилкоксона с исключением нулевых сдвигов по методике «Личностная конфликтность и агрессивность» (Е. П. Ильин, П. А. Ковалев)

N	"До"	"После"	Сдвиг ( $t_{\text{после}} - t_{\text{до}}$ )	Абсолютное значение сдвига	Ранговый номер сдвига
1	8	9	1	1	1
2	34	10	-24	24	15
3	17	14	-3	3	3.5
4	14	10	-4	4	6
5	32	29	-3	3	3.5
6	15	12	-3	3	3.5
7	35	32	-3	3	3.5
8	19	12	-7	7	9
12	34	24	-10	10	11
13	16	10	-6	6	7.5
14	34	13	-21	21	14
15	36	30	-6	6	7.5
17	34	20	-14	14	13
18	34	22	-12	12	12
19	21	30	9	9	10
Сумма рангов нетипичных сдвигов:			11		

Обозначаем критические значения для Т-критерия:

$T_{кр}=19$  ( $p \leq 0.01$ )

$T_{кр}=30$  ( $p \leq 0.05$ )

$T_{эмп}=11$

Зона значимости в нашем случае располагается слева.  $T_{эмп} \leq T_{кр}$ .

В результате мы получили эмпирическое значение Т, попадающее в зону значимости:  $T_{эмп} < T_{кр}$  (0,01).

Гипотеза  $H_1$  принимается, т.к. интенсивность сдвигов в снижении уровня конфликтности превышает интенсивность сдвигов в повышении конфликтности.