

Acest dosar este prezentat exclusiv pentru informare.  
Stimate cititor!

Daca DVS doriti sa copiat acest dosar, el urmeaza a fi inlaturat fara intirziere, imediat dupa ce ati facut cunostinta cu continutul lui.

Copiind si pastrind dosarul in cauza, DVS va asumati toata responsabilitatea in conformitate cu legislatia in vigoare.

Toate drepturile de autor asupra dosarului dat se pastreaza dupa detinatorul de drept.

Orice utilizare in scopuri comerciale sau alte scopuri, cu exceptia utilizarii in scopuri de informare prealabila este interzisa.

Publicarea acestui document nu atrage dupa sine nici un fel de cistig comercial.

Insa astfel de documente contribuie rapid la ridicarea profesionalismului si spiritualitatii cititorilor si serveste drept reclama a editiilor de hirtie a acestor documente.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Ростовский государственный университет»  
Факультет психологии

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К СПЕЦКУРСУ  
«ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА»**  
для студентов факультета психологии дневной и заочной формы  
обучения

**«Прогнозирование, профилактика и  
диагностика конфликтов»**  
(Часть I)

Ростов-на-Дону  
2004

Печатается по решению методической комиссии кафедры социальной психологии, протокол № 6 от 17 июня 2004 года.

Автор: Бреус Елена Дмитриевна – кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной психологии РГУ.

## ВВЕДЕНИЕ

В предлагаемых студентам методических указаниях к спецкурсу «Психология конфликта» делается акцент на слабо разработанные в различных областях конфликтологической науки темы прогнозирования, профилактики и диагностики конфликта.

При традиционном подходе к изучению конфликта центральными темами являются темы разрешения и урегулирования конфликта. На наш взгляд темы прогнозирования, профилактики и диагностики конфликта являются столь же важными. Именно благодаря точному прогнозу, эффективным методам диагностики и профилактики можно достичь более эффективных результатов при разрешении конфликта, а при проведении определенной работы на предконфликтной стадии и его недопущения.

Таким образом, в методических указаниях (Часть I) студентам предлагается познакомиться с возможностями сегодняшнего дня в области прогнозирования и профилактики конфликтов. Студенты должны получить представления о процессах прогнозирования и профилактики - как основных управляющих воздействиях в ситуации конфликта. Студентам должны быть известны основные классификации прогнозирования, принципы прогнозирования, этапы прогнозирования и методы прогнозирования. Студенты должны знать суть отличий процессов прогнозирования и профилактики. Студенты должны быть знакомы с различными видами условий эффективной профилактики конфликтов (объективными, объективно-субъективными и социально-психологическими).

Кроме того, студенты должны знать о методах диагностики конфликтов. Они должны ориентироваться в разновидностях используемых методов диагностики (специфические и неспецифические методы).

## ЧАСТЬ I. ОСОБЕННОСТИ И УСЛОВИЯ ПРОГНОЗИРОВАНИЯ И ПРОФИЛАКТИКИ И ДИАГНОСТИКИ КОНФЛИКТОВ

Центральной проблемой любого направления конфликтологической науки является проблема управления конфликтом. Различными авторами выделяются следующие виды управляющих воздействий: диагностика, прогнозирование, профилактика, предупреждение, ослабление, урегулирование, разрешение, завершение конфликта. Кроме того, к управлению конфликтом относят также пресечение, предотвращение, устранение, гашение конфликта. Управление конфликтами может осуществляться на всех этапах его возникновения и развития. Прогнозирование, профилактика и предупреждение – это те виды управляющих воздействий, которые целесообразны на ранних этапах возникновения социальных противоречий. Чем раньше обнаружена проблемная ситуация социального взаимодействия, тем меньше усилий необходимо приложить для ее эффективного разрешения. Функция заблаговременного обнаружения социальных противоречий, а также обоснованного предположения возникновения и развития на их почве конфликтных ситуаций, обеспечивается прогнозированием.

Опыт прогнозирования накоплен в различных областях научного знания. Вершинин М.С. указывает на существование в науке различных классификаций прогнозирования: по основным типам – поисковое (определение возможных состояний явления в будущем) и нормативное (определение путей и сроков достижения возможных состояний явления, принимаемых в качестве цели); по периоду упреждения – оперативное (до 1 месяца), краткосрочное (от 1 месяца до 1 года), среднесрочное (от 1 года до 5 лет), долгосрочное (от 5 лет до 15 лет), сверхдолгосрочное (более 15 лет); по сферам предсказания (внутриполитическое, внешнеполитическое). Определены также основные принципы прогнозирования: системность, согласованность, непрерывность, верифицируемость, альтернативность, рентабельность. Выделены этапы прогнозирования: предпрогнозная ориентация, сбор данных прогнозного фона,

разработка базовой модели, построение поисковой модели, создание нормативной модели, оценка достоверности и точности прогноза, выработка рекомендаций. В практике прогнозирования в различных областях научного знания используется комплекс разнообразных методов: фактографический, статистический, прогнозная экстраполяция, прогнозная интерполяция, метод исторической аналогии, метод математического моделирования, метод экспертных оценок и т. д. Прогнозирование рассматривается автором как предпосылка предотвращения конфликта.

По мнению известных в отечественной конфликтологии ученых А.Я. Анцупова и А.И. Шпилова прогнозирование конфликтов возможно только на высоком уровне развития науки. Конфликтология должна пройти необходимые для развития любой науки этапы: описательный и объяснительный. Первый этап связан с определением феноменологии конфликта (выявление сущности конфликтов, разработка их классификации, определение структуры и функций конфликтов, описание их эволюции и динамики). Второй этап обеспечивает разработку объяснительных моделей конфликтов (определение движущих сил развития конфликтов, их причин и детерминант). И только на основе накопленных знаний и разработки соответствующих методов, конфликтология может эффективно реализовывать свою прогностическую функцию.

Профилактика конфликтов – еще один важный вид управленческого воздействия. До сих пор в конфликтологии не существует строгого разделения понятий «профилактика конфликта» и «предупреждение конфликта». «Профилактика» рассматривается как более широкое понятие, а «предупреждение» – как частный вид профилактики.

Профилактика конфликтов направлена на такую организацию жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

Большинство ученых считает, что исключить возникновение предконфликтных ситуаций в обществе, организации, социальной группе практически невозможно. Возможно только лишь минимизировать их количество. Для этого необходима система профилактических мер во всех сферах человеческой жизнедеятельности. А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов выделяют объективные, объективно-субъективные и социально-психологические условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов.

К объективным условиям профилактики конфликтов они относят:

*1. Создание благоприятных условий жизнедеятельности людей.*

К ним относятся: материальная обеспеченность семьи, условия работы родителей и обучения детей, возможность самореализации в профессиональной деятельности, взаимоотношения в коллективе, здоровье человека, отношения в семье, наличие времени для полноценного отдыха и т.п. Неустроенный, несостоявшийся, неуважаемый в коллективе и обществе, вечно загнанный, больной человек более конфликтен при прочих равных условиях, чем человек, у которого этих проблем нет.

*2. Разработка правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций.*

Практика работы с типичными проблемными ситуациями социального взаимодействия, приводящими к конфликтам, показывает, что конструктивное их разрешение можно обеспечить, разработав нормативные процедуры, позволяющие оппонентам отстаивать свои интересы, не вступая в конфликт. Например, конфликты, связанные с «несправедливым» назначением на должность, можно было бы свести к минимуму, если бы в организации существовала справедливая, известная всем сотрудникам нормативная процедура конкурсного назначения на вышестоящую должность.

*3. Справедливое и гласное распределение материальных благ.*

Невыполнение этого условия является типичной объективной причиной

возникновения конфликтов между людьми. А в нынешних условиях дефицита денег и других материальных благ (объективная основа для конфликтов) выступает усугубляющим фактором возникающих конфликтных ситуаций. Реже причиной конфликтов выступает несправедливое распределение духовных благ (поощрения, награды и т. п.). Если справедливо и гласно распределять материальные блага, то число и острота конфликтов заметно сокращается.

#### *4. Успокаивающая материальная среда, окружающая человека.*

Существует еще целый ряд объективных условий, влияющих на возникновение конфликтов между людьми. К ним относят следующие факторы материальной среды: удобную планировку рабочих и жилых помещений, оптимальные характеристики воздушной среды, освещенности, электромагнитных и других полей, окраску помещений, наличие комнатных растений, отсутствие раздражающих шумов и т.д. На состояние организма и психику человека влияет в конечном итоге вся материальная среда, с которой он взаимодействует. Следовательно, факторы материальной среды опосредованно влияют на конфликтность человека.

#### *Объективно-субъективные условия профилактики конфликтов.*

1. *Структурно-организационные условия* связаны с оптимизацией как структуры организации (цех, завод, фирма), так и структуры социальной группы. Важным фактором уменьшения вероятности возникновения конфликтов между работниками, а также между структурными подразделениями организации является соответствие формальной и неформальной структур коллектива стоящим перед ними задачам.

2. *Функционально-организационные условия* связаны с оптимизацией функциональных взаимосвязей между структурными элементами организации и работниками (четкое разделение функциональных обязанностей, отсутствие их дублирования и т.п.) Это способствует предупреждению конфликтов между сотрудниками, поскольку функциональные противоречия, как известно, служат



источником межличностных противоречий.

3. *Личностно-функциональные условия* связаны профессионально умелым подбором, оценкой и расстановкой кадров. Максимальное соответствие профессиональных умений, навыков и личностных качеств работника требованиям занимаемой должности минимизирует предпосылки возникновения многих межличностных конфликтов.

4. *Ситуативно-управленческие условия* связаны с уровнем управленческой компетентности руководителя, что обычно проявляется в принятии руководителем оптимальных управленческих решений, в выборе и реализации эффективного стиля управления, в грамотной оценке результатов деятельности сотрудников и т.д. Необоснованная негативная оценка результатов деятельности, некомпетентные решения провоцируют конфликтные ситуации между сотрудниками и руководителем.

Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

Конфликт имеет социально-психологическую природу. Поэтому социально-психологические условия профилактики конфликтов вызывают наибольший интерес у исследователей. Кроме того, они гораздо легче, чем объективные предпосылки поддаются управленческим воздействиям.

Социальное взаимодействие, по мнению А.Я. Анцупова и А.И. Шпилова, не является источником противоречий, когда оно сбалансировано. Ими выделено пять основных балансов, сознательное или неосознанное нарушение которых может привести к конфликтам.

*Баланс ролей или ролевого взаимодействия.* Он сохраняется в том случае, когда ролевые ожидания партнеров соответствуют реальному распределению ролей. Поэтому в ситуации социального взаимодействия очень важно понять какую роль играет партнер и какую роль он ожидает от другого. Если ролевые ожидания партнеров не соответствуют их ролевому поведению, то каждому из партнеров необходимо скорректировать либо свои ожидания, либо свое поведение. Если такая коррекция не происходит в силу различного рода

причин, то возникает ролевой конфликт. Существующие объяснительные модели ролевого взаимодействия выделяют в основном три ролевые позиции. И в какой бы терминологии они не были представлены (родитель–взрослый–ребенок, старший–равный–младший, начальник–коллега–подчиненный, позиция «над»–«рядом»–«под»), две ролевые позиции в любой триаде всегда отражают неравенство (подчинение или управление) и только одна – равенство. Для предупреждения ролевого конфликта наиболее оптимальным является взаимодействие с партнером на равных.

*Баланс взаимозависимости в решениях и действиях.* Социальное взаимодействие людей кроме прочих факторов, определяется системой взаимозависимости с одной стороны, с другой – порождает ее. Непротиворечивое взаимодействие обеспечивается балансом взаимозависимости, либо соглашением сторон о различной степени взаимозависимости. Если же человек не принимает большей зависимости от другого, то такое нарушение баланса может служить причиной конфликтного поведения с его стороны. Слишком большая зависимость человека от партнера ограничивает его свободу, что может спровоцировать конфликт. В ходе взаимодействия необходимо ориентироваться в состоянии партнера и чувствовать, какая степень зависимости партнера для него не является дискомфортной. На основании этого необходимо поддерживать комфортный баланс взаимозависимости.

*Баланс взаимных услуг.* Анализ межличностных конфликтов показал, что люди осознанно или неосознанно фиксируют услуги (бескорыстная помощь, ненормативные услуги), которые оказали им, и те, которые оказали они. Если человек оказал сослуживцу ненормативную услугу, а в ответ не получил с течением времени услуги примерно такой же ценности, то баланс услуг нарушается. Это приводит к возникновению напряженности, нарушению гармонии во взаимоотношениях, а при значительном дисбалансе – к конфликтам.

*Баланс ущерба.* Деструктивное чувство мести, присущее человеку, может проявляться в поддержании баланса ущерба. При нанесении человеку какого-либо ущерба, он пытается ответить тем же тому, от кого пострадал. Степень наносимого в ответ ущерба определяется различными факторами – воспитанием человека, страхом наказания, традициями, мировоззрением. Нанесение ущерба нарушает сбалансированность межличностного и межгруппового взаимодействия и может стать основой конфликта. Поэтому одним из важных социально-психологических условий профилактики конфликтов является формирование ценности ненасильственного взаимодействия.

*Баланс самооценки и внешней оценки.* В процессе социального взаимодействия людям свойственно оценивать друг друга (внешность, поведение, результаты деятельности и т.п.), а также производить самооценку. Значительное расхождение самооценки и внешней оценки создает почву для возникновения межличностных конфликтов. Особой остроты достигают конфликты, возникающие по указанной причине, в отношениях «по-вертикали» (начальник – подчиненный). Основной причиной возникновения несоответствия между внешней оценкой и самооценкой является выбор различных способов оценки субъектами, находящимися в ситуации руководства-подчинения. Одна и та же деятельность в зависимости от способа ее оценки может быть оценена по-разному (и как положительная, и как отрицательная). Все зависит от того, что является основой оценки. Сотрудник, как правило, при оценке своей деятельности, в качестве основы оценки выбирает то, что ему удалось сделать. Руководитель оценивает ее исходя из того, что подчиненному не удалось сделать. Иными словами, в первом случае результат сравнивается с исходным состоянием дел, а во втором – с конечной целью. Такой подход характерен не только для руководителей, но и для оценки людей в любых ситуациях человеческого взаимодействия. Соблюдение баланса самооценки и внешней оценки важное условие профилактики конфликтов.

Еще один вид баланса выделяет Дж. Грехем Скотт. Это *баланс ответственности*. Любая ситуация, в которой один из партнеров берет на себя либо слишком большую, либо слишком малую ответственность, может привести к конфликту. Сотрудник, взявший на себя ответственность, может почувствовать перегрузку в связи с добавочной работой, а также одиночество. Сотрудник, уступивший ответственность другому, может почувствовать умаление своей значимости, зависимость от другого и утрату индивидуальности. Чувства обиды и раздражения могут возникнуть с обеих сторон. Очень часто именно эти чувства лежат в основе возникновения конфликта. Даже находясь в латентном состоянии они проявляются в поведении партнеров в форме напряженности, раздражительности, подозрительности. Поэтому распределение ответственности очень важное условие профилактики конфликта.

Опыт других стран показывает, что в профилактике конфликтов большую роль играют психологические службы различных учреждений. Психологическое просвещение персонала и популяризация конфликтологических знаний способствуют сокращению количества конфликтов и более конструктивному их разрешению.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 1999. 551 с.
2. Вершинин М.С. Конфликтология (конспект лекций). СПб, 2000. 59 с.
3. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. СПб.: Издательство «Лань», 1999. 448 с.
4. Скотт Джини Грехем. Конфликты. Пути их преодоления. Киев: Внешторгиздат, 1991. 189 с.

## МЕТОДЫ ДИАГНОСТИКИ КОНФЛИКТА

Методическая сторона изучения конфликта является на сегодняшний день малоразработанной областью. Поэтому различные научные и прикладные направления в изучении конфликта вынуждены использовать для диагностики конфликта методы, имеющиеся в других отраслях знаний, и прежде всего методы психологии.

В психологической науке специфических методов, направленных на изучение конфликта также насчитываются единицы. Чаще всего исследователям приходится пользоваться неспецифическими методами и методиками, существующими в психологии. Выбор необходимого комплекса методов и методик, используемых для изучения конфликта, определяется целью, задачами исследования, спецификой самого конфликта, научным направлением, в рамках которого изучается конфликт и, естественно, возможностями конкретных методик.

На сегодняшний день можно выделить несколько аспектов конфликта, возможность диагностики и изучения которых обеспечена методически, как неспецифическим, так и специально разработанным инструментарием. Речь идет о диагностике конфликтности личности и об изучении особенностей межличностных конфликтов в малых группах. Изучение и диагностика остальных сторон и особенностей конфликта связана с проблемами поиска или разработки специфических и адаптацией неспецифических методов и методик.

Среди наиболее известных психологических тестов, которые используются для диагностики конфликтности личности, А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов выделяют следующие:

*16-факторный личностный опросник Кеттелла.* В конфликтологии его применяют для выявления конфликтных личностей. Проведенные исследования показывают, что более конфликтные личности обладают следующими психологическими особенностями: скрытность, практичность,

жесткость, суровость, независимость, решительность, смелость, честолюбие, стремление к лидерству.

*Личностный опросник Г.Айзенка.* Его применение позволяет выявить тип темперамента личности с помощью двух шкал: «экстраверсия–интроверсия» и «нейротизм–стабильность». Диагностической является только вторая шкала. Повышенный уровень нейротизма личности способствует ее конфликтному поведению. Зависимость между характеристиками экстраверсии–интроверсии и конфликтностью личности не выявлена.

*Шкала реактивной и личностной тревожности.* Представляет собой адаптированный Ю.Ханиным опросник Спилбергера, направленный на выявление тревожности как эмоционального состояния и как свойства личности. Тревожность как эмоциональное состояние характеризуется наличием у человека напряжения, беспокойства, нервозности. Как свойство личности она проявляется в испытываемых человеком опасениях, страхах в объективно безопасных ситуациях. В ряде исследований обнаружена взаимосвязь между повышенной тревожностью и конфликтностью личности.

*Опросник А. Басса–А. Дарки.* Предназначен для определения индивидуального уровня агрессии личности. Агрессивность рассматривается авторами методики как симптомокомплекс различных агрессивных и враждебных реакций: физическая и косвенная агрессия, вербальная агрессия, раздражительность, негативизм, обида, зависть, подозрительность. Выявлено, что конфликтность связана с высоким уровнем агрессивности.

Среди неспецифических методов исследования межличностных конфликтов в малых группах указанные авторы называют следующие.

*Методика изучения взаимоотношений в малой группе (МЛО).* Данная методика разработана Т. Лири, Т. Лефоржем и Р. Сазеком. Она предназначена для определения преобладающего типа отношения личности к окружающим. Всего выделяется восемь типов. Наиболее конфликтными являются прямолинейно-агрессивный и недоверчиво–скептический типы. Выявлено, что

прямолинейно–агрессивный тип отношения к окружающим положительно коррелирует с физической и косвенной агрессией, раздражением, негативизмом и обидой. Для недоверчиво-скептического типа характерны косвенная агрессия, раздражение, негативизм, обида и подозрительность.

*Методика «Q-сортировки».* Методика, предложенная Х. Заленом и Д. Штоком, направлена на выявление у членов группы таких тенденций в межличностном общении, как зависимость – независимость, общительность – необщительность, стремление к борьбе – избегание борьбы. Конфликтную личность характеризует высокий показатель тенденции к борьбе, который является отражением стремления к завоеванию более высокого статуса в системе межличностных отношений.

*Социометрия.* Основоположником социометрического направления в изучении малых групп и социометрии как метода является американский психолог и психиатр Я. Морено. Согласно его концепции все напряжения и конфликты обусловлены несовпадением формальной и неформальной структур, существующих в любой малой группе. Это значит, что система симпатий и антипатий может не совпадать с функциональной структурой взаимодействия членов группы, что создает постоянный источник напряжения. Следовательно, для предотвращения возможных конфликтов необходимо привести в соответствие обе структуры. Этой цели и служит социометрия, выявляя систему эмоциональных отношений и систему взаимодействий членов группы. В настоящее время разработаны различные модификации данного метода: референтометрия, пространственная социометрия и др.

В качестве междисциплинарных методов в конфликтологии применяются такие методы, как: наблюдение, изучение документов, метод опроса, эксперимент.

Ранние попытки экспериментального изучения конфликтов представлены в серии известных исследований Шерифа с группами подростков в летнем лагере и, к сожалению, малоизвестными исследованиями А.Р. Лурия.

Наибольшее количество методических процедур для экспериментального изучения конфликта разработано представителями бихевиористского направления. «Дилемма заключенного» является наиболее известной среди разработанных ими игровых процедур.

В отечественной психологии Б.И. Хасаном разработана целая серия психотехнических процедур для изучения и конструирования конфликтов. Можно перечислить отдельные из них: методика определения поля «PRIMA АСТА», предназначенная для прогнозирования характера разворачивающейся конфликтной деятельности; эксперимент для изучения переговоров, позволяющий установить целевую направленность испытуемого и выявить его основные способы действия в переговорном процессе; экспериментальное конструирование внутреннего конфликта; экспериментальное изучение конфликтных установок и др.

Среди специфических методов диагностики конфликтов безусловно наиболее известным является *тест Томаса-Килмена*. Он предназначен для определения наиболее характерного для человека стиля разрешения конфликтов. Таких стилей авторами выделено пять: конкуренция, сотрудничество, уклонение, приспособление, компромисс. Авторы считают, что каждый из стилей эффективен только в определенных условиях. Любой человек должен уметь эффективно использовать каждый стиль, учитывая конкретные обстоятельства. Наиболее эффективным будет тот стиль, который выбран исходя из особенностей конкретной ситуации и индивидуальных особенностей личности. Чаще всего люди используют один или два стиля. В некоторых случаях люди могут иметь два равнозначных стиля. Для эффективного, бесконфликтного общения очень важно знать свой стилиевой репертуар. Для этого предлагается заполнить таблицу 1. Необходимо проставить в каждой колонке оценки стилям разрешения конфликта от 1 (высокая) до 5 (низкая) в зависимости от того, насколько этот стиль, по вашему мнению, используется вами в большинстве конфликтных ситуаций. При



неуверенности следует ставить равные оценки, но затем в качестве оценки можно будет использовать только следующую цифру (например, если два стиля равны по первому месту в категории, то третий стиль получит число 3 для третьей). В качестве примера предлагается система оценок для категории «используется чаще всего»: конкуренция –2, уклонение – 5, приспособление – 3, сотрудничество – 4, компромисс – 1.

Данная методика в отечественной психологии адаптирована Н.В. Гришиной. Результаты исследований показывают, что чаще всего используются стратегии компромисса, сотрудничества и избегания. В наименьшей степени – приспособления и противоборства.

Таблица 1

## Как я обычно реагирую на конфликтные ситуации

Стиль разрешения	Метод использования и отношения к использованию			
	использую чаще всего	предпочитаю использовать	использую реже всего	чувствую себя при использовании наименее комфортно
Конкуренция (я активно отстаиваю собственную позицию)				
Уклонение (стараюсь уклониться от участия в конфликте)				
Приспособление (стараюсь выработать решение, удовлетворяющее обе стороны)				
Сотрудничество (ищу пути				

совместного решения проблемы, удовлетворяющие обе стороны)				
Компромисс (ищу решение, основанное на взаимных уступках)				

Среди отечественных методов известной является, разработанная А. Анцуповым модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Модульная структура методики включает четыре базовые измерительные шкалы: отношение к каждому члену группы; представление об отношении каждого к нему самому; качество выполнения должностных обязанностей; развитость нравственных качеств. Сопоставление ответов на первые два вопроса дает возможность выявить не только реальные, но и потенциальные конфликтные диадные взаимоотношения в группе. Остальные два базовых модуля позволяют количественно оценить остроту и интенсивность конфликтов. Методика располагает широкими возможностями: позволяет выявить сотрудников, имеющих наибольшее число конфликтных взаимоотношений; с ее помощью можно выявить ранг каждого работника в коллективе по каждой шкале; позволяет определить, насколько точно руководитель представляет положение дел в возглавляемом коллективе; дает возможность количественно оценить общий характер взаимоотношений; выявляет тенденции в динамике взаимоотношений.

А. Шипиловым разработана методика по определению уровня внутриличностной конфликтности. В ее основе лежит понимание внутриличностного конфликта и его видов. Автор выделяет шесть видов внутриличностного конфликта: мотивационный (между «хочу» и «хочу»), нравственный (между «хочу» и «надо»), ролевой (между «надо» и «надо»),

адаптационный (между «надо» и «могу»), конфликт нереализованного желания (между «хочу» и «могу»), и неадекватной самооценки (между «могу» и «могу»). Методика позволяет: определять степень внутриличностной конфликтности человека; выявлять наиболее переживаемые типы внутриличностных конфликтов; определять основные сферы актуальной внутриличностной конфликтности человека (мотивационная, долженствования, самооценки).

Т. Полозовой предложена методика определения внутригрупповой конфликтности, основанная на экспертных оценках отношений между членами коллектива. Каждым членом группы производится оценивание попарных отношений всех остальных членов на основании внешне наблюдаемых признаков конфликтных отношений. Методика дает возможность выделить конфликтные пары, посчитать коэффициент конфликтности, взаимности межличностных конфликтов в группе, коэффициент односторонности конфликтных отношений. Методика также позволяет выявить общие нормы поведения в конфликтной ситуации, определить образ конфликтного и неконфликтного человека.

Кроме перечисленных методик, в целях диагностики различных сторон конфликта исследователями используются проективные рисуночные тесты, методы ретроспективного анализ конфликта, цветовой тест отношений, методика по изучению ценностных ориентаций Рокича. Разработаны и используются: методика «межличностного семейного конфликта», направленная на выявление супружеских затруднений (В. Левкович и О. Зуськова); методика включенного конфликта Ю. Баскиной, предназначенная для диагностики родительского отношения к ребенку; опросник диагностики ролевого конфликта С. Ериной, позволяющий выявить наличие психологического конфликта у руководителей первичных производственных коллективов; опросник «Характер взаимодействия супругов в конфликтных ситуациях» (Ю. Алешина, Л. Гозман, Е. Дубовская), позволяющий изучать

поведение в семейных конфликтах и целый ряд других.

Таким образом, широта и многоаспектность феноменологического поля конфликта создает пространство возможностей для постоянного пополнения и расширения методического инструментария изучения и диагностики конфликтов.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. М.:ЮНИТИ, 1999. 551 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Издательство «Питер», 2000. 464 с.
3. Скотт Джини Грехем. Конфликты. Пути их преодоления. Киев: Внешторгиздат, 1991. 189 с.
4. Хасан Б.И. Психотехника конфликта. Учебное пособие. Красноярск: Краснояр. гос. ун-т, 1995. 99 с.