

Самсонова Н.В. КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА СПЕЦИАЛИСТА  
И ТЕХНОЛОГИЯ ЕЕ В СИСТЕМЕ ВУЗОВСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ



Н.В. Самсонова

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА  
СПЕЦИАЛИСТА И ТЕХНОЛОГИЯ  
ЕЕ ФОРМИРОВАНИЯ В СИСТЕМЕ  
ВУЗОВСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Издательство  
Калининградского государственного университета  
2002

КАЛИНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Н.В. Самсонова

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА  
СПЕЦИАЛИСТА И ТЕХНОЛОГИЯ  
ЕЕ ФОРМИРОВАНИЯ В СИСТЕМЕ  
ВУЗОВСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Калининград  
Издательство Калининградского государственного университета  
2002

УДК 378:316.66  
ББК 74.58  
88.4  
С 178

*Рецензенты:*

*И.А. Сасова*, доктор педагогических наук, профессор, член-корреспондент РАО (Институт среднего общего образования РАО);  
*А.М. Саранов*, доктор педагогических наук, профессор (Волгоградский государственный педагогический университет);  
*В.В. Николина*, доктор педагогических наук, профессор (Нижегородский государственный педагогический университет)

**Самсонова Н.В.**

С 178 Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования в системе вузовского образования: Монография. – Калининград: Изд-во КГУ, 2002. – 308 с.

ISBN 5-88874-393-3.

В монографии раскрываются философские и социальные подходы к изучению конфликтологической культуры специалиста. На основе теоретического анализа и данных опытной работы выделены и обоснованы концептуальные идеи, принцип и технология формирования конфликтологической культуры специалиста в вузовском образовании.

Для научных сотрудников, преподавателей, аспирантов и руководителей вузов.

УДК 378:316.66  
ББК 74.58  
88.4

ISBN 5-88874-393-3

© Самсонова Н.В., 2002  
© Издательство КГУ, 2002

Научное издание

**Надежда Владиславовна Самсонова**

**КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА  
СПЕЦИАЛИСТА И ТЕХНОЛОГИЯ  
ЕЕ ФОРМИРОВАНИЯ В СИСТЕМЕ  
ВУЗОВСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Монография

Редактор Н.Н. Мартынюк. Корректор Н.Н. Генина  
Оригинал-макет подготовлен И.А. Хрустальевым, О.М. Жовтенко

Подписано в печать 07.12.2002 г.  
Ризограф. Бумага для множительных аппаратов. Формат 60×90<sup>1</sup>/<sub>16</sub>.  
Гарнитура «Таймс». Усл. печ. л. 19,3. Уч.-изд. л. 15,0.  
Тираж 300 экз. Заказ .

Издательство Калининградского государственного университета  
236041, г. Калининград, ул. А. Невского, 14

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Введение</b> .....	5
<b>Глава I. Конфликтологическая культура специалиста как предмет педагогического исследования...</b>	9
1.1. Сущность конфликтологической культуры специалиста .....	10
1.2. Конфликтологическая культура специалиста как педагогическая категория .....	19
1.3. Модель конфликтологической культуры специалиста .....	38
<b>Глава II. Педагогические предпосылки формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки</b> .....	53
2.1. Формирование конфликтологической культуры специалиста как тенденция профессионального образования .....	53
2.2. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки .....	63
<b>Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки</b> .....	96
3.1. Методологические основы научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста .....	96

3.2. Принцип управления-самоуправления в формировании конфликтологической культуры специалиста .....	120
3.3. Модель формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки .....	134
<b>Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки .....</b>	<b>148</b>
4.1. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста .....	155
4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста .....	189
<b>Заключение .....</b>	<b>244</b>
<b>Список литературы .....</b>	<b>248</b>
<b>Приложения .....</b>	<b>270</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Эффективность профессиональной деятельности специалиста зависит от многих факторов: характера профессиональной среды, уровня профессионализма, наличия развитой профессиональной культуры. Среди них значительное место принадлежит умению разрешать профессиональные конфликты. Неразрешенный конфликт оказывает негативное последствие на результативность профессиональной деятельности: в результате профессиональных конфликтов теряется 15 % рабочего времени, производительность труда сокращается на 16 % (И.С. Фиганов). Конфликтогенность профессиональной среды носит объективный характер, что подтверждается философско-социологической и психологической традициями объяснения конфликта как носителя противоречий, источника развития и совершенствования социальных систем. Для реализации профессиональной деятельности в конфликтогенной среде специалисту необходима соответствующая профессиональная культура как способ жизнедеятельности в конфликтных ситуациях и конфликтах во взаимодействии с субъектами профессиональной деятельности и как способ преодоления личностных кризисов.

Следовательно, современный специалист должен быть подготовлен не только реализовывать профессиональные задачи в условиях конфликтогенной профессиональной среды, но и преобразовывать ее с целью предупреждения негативных конфликтов, а также быть готовым к «оптимальному исходу» (Е.А. Климов) из профессиональных личностных кризисов как барьеров на пути к профессиональной культуре. Руководи-

## ***Введение***

---

тель, предупреждая конфликты с подчиненными, изменяет противоречивую систему аттестации работников; учитель, предупреждая конфликты с учащимися по поводу оценки, организует совместную оценочную деятельность с учащимися; сотрудник муниципальной службы, предупреждая конфликты с гражданами, устанавливает удобный для посетителей график приема; сотрудник таможенной службы, предупреждая конфликты в процессе процедуры досмотра граждан, использует гуманные приемы убеждающего воздействия – это реализация в профессиональной деятельности творческого способа профессиональной конфликтологической деятельности специалиста во взаимодействии с конфликтогенной средой.

Практика свидетельствует, что выпускники высшей школы не готовы к преобразующей конфликтологической деятельности во взаимодействии с предметной и социальной подсистемами профессиональной среды, что выражается в недостаточном развитии у них профессионально важных качеств, которые обеспечивают специалисту ориентировку в сложной ситуации профессионального взаимодействия, оценку значимости объекта конфликта, управление отрицательными эмоциональными состояниями, воздействие на оппонента, выполнение предупреждающих или разрешающих конфликт действий.

В теории профессиональной педагогики выявлены сущность профессиональной культуры специалиста и ее виды: педагогическая, психологическая, интеллектуальная, информационная, коммуникативная, методологическая, акмеологическая, экологическая, – обеспечивающие способ и характер профессиональной деятельности специалиста в той или иной сфере профессионального бытия. Однако конфликтологическая культура как вид профессиональной культуры специалиста до сих пор не была предметом научного исследования.

Профессиональная конфликтологическая подготовка в вузовском и послевузовском образовании осуществляется в двух

видах: обязательная, предусмотренная Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования (для специалистов, обучающихся по направлениям «Менеджмент», «Политология», «Социальная работа»), и контекстная, в процессе общепрофессиональной гуманитарной подготовки специалистов.

Анализ теории и практики профессиональной конфликтологической подготовки в вузовском и послевузовском образовании выявил ряд недостатков. Целевая заданность профессиональной конфликтологической подготовки специалистов ограничивается направленностью только на гуманизацию межличностных отношений между субъектами профессиональной деятельности, в то время как преобразующая конфликтологическая деятельность по изменению конфликтогенной профессиональной среды остается без внимания. Конфликтологическая культура как вид профессиональной культуры специалиста в качестве цели профессиональной конфликтологической подготовки не рассматривается и как педагогическая категория не описывается. В качестве педагогического средства и условия развития компонентов конфликтологической культуры рассматриваются только межличностные конфликтные ситуации и конфликты. Внутриличностные конфликты студентов – будущих специалистов и обучающихся специалистов, возникающие в процессе конфликтологической подготовки, и их разрешение как механизмы становления исследуемой грани профессионализма специалиста не получили целенаправленного изучения. Вместе с тем в психологии конфликта считается признанным положение о родовой взаимосвязи конфликтов на всех уровнях его проявления (Н.И. Алешкин, Е.И. Доценко, Н.В. Гришина, К. Рустам) как отражение диалогичности психики человека (М.М. Бахтин, Б.Ф. Ломов). Профессиональная конфликтологическая подготовка специалистов должна выстраиваться на идее внутриличностного конфликта, согласно которой внутриличностные конфликты обучающихся должны рассматриваться в качестве

## ***Введение***

---

интерпсихической основы процесса профессиональной конфликтологической подготовки, педагогическое управление которыми создаст условия для развития конфликтологической культуры специалиста как целостности.

Очевидна необходимость определения целевой направленности профессиональной конфликтологической подготовки специалистов, методологических основ, методического обеспечения процесса формирования конфликтологической культуры специалиста как цели профессиональной конфликтологической подготовки в вузовском образовании.

Разработка концепции формирования конфликтологической культуры специалиста потребовала анализа научно-педагогических исследований, передового педагогического опыта, проведения педагогического эксперимента.

В монографии в обобщенном виде представлены основные итоги исследования, раскрывающие:

- теоретические основы процесса формирования конфликтологической культуры специалиста;
- содержание основных понятий исследуемой проблемы;
- принцип, модель и технологию формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе конфликтологической подготовки в вузе.

Представленные в монографии основные положения проведенного исследования обогащают современные знания об условиях реализации и развития конфликтологической культуры специалиста.

## Глава I | **КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА СПЕЦИАЛИСТА КАК ПРЕДМЕТ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

Проблема конфликта в жизнедеятельности человека – одна из важнейших в системе гуманитарных наук. Конфликт как научное понятие традиционно был предметом исследования социологии, социальной философии и психологии. В последнее десятилетие конфликт стал изучаться и другими науками: педагогикой, социологией, историей, этикой, рядом других социальных и гуманитарных наук. Культура и связанные с ней явления также занимают центральные позиции в педагогике. Культурологический подход выступает методологическим основанием для объяснения педагогических явлений и процессов. С его позиций исследуются проблемы профессиональной подготовки: научно обосновываются цели, содержание, технологии формирования профессиональной культуры специалиста.

Логика нашего исследования такова: прежде чем обращаться к вопросам формирования конфликтологической культуры специалиста, разрабатывать свой подход, концепцию, технологию, необходимо выяснить содержание понятий «конфликтологическая культура личности», «конфликтологическая культура специалиста». Что представляет собой понятие «конфликтологическая культура» с позиций новых научных направлений в области философии, педагогики, конфликтологии и психологии образования? Ответ на данный вопрос позволит определить теоретическую базу для выявления сущности конфликтологической культуры специалиста и разработать соответствующую модель конфликтологической культуры и модель процесса ее формирования.

### **1.1. Сущность конфликтологической культуры специалиста**

Проблема выявления теоретических основ построения научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста возможна в логике решения следующих вопросов: что представляет собой сущность конфликтологической культуры в философском, психологическом и педагогическом аспектах? В чем состоит особенность конфликтологической культуры специалиста? Каковы место и роль конфликтологической культуры в системе профессиональной культуры специалиста? Представим логику поиска решений ответов на поставленные вопросы и обоснования полученных выводов.

В настоящее время существует множество вариантов определения понятия «культура». В Энциклопедическом словаре культура определяется как воспитание, образование, развитие. Исторически определенный уровень развития общества, творческих сил и способностей человека выражены в типах и формах организации жизни и деятельности людей. Понятие «культура» употребляется для характеристики специфических сфер деятельности. В более узком смысле культура – сфера духовной жизни людей. Она включает в себя предметные результаты деятельности людей, а также человеческие силы и способности, реализуемые в деятельности (знания, умения, навыки, уровень интеллекта, нравственного и эстетического развития, мировоззрение, способы и формы общения). К началу 70-х годов было собрано около 200 дефиниций культуры, и каждое из них имело известные основания выделять понятие «культура» и действительно присущие ей признаки [318].

Все более научно актуальным, собственно терминологическим в теории и истории культуры становится единая глобальная дефиниция понятия «культура», которую разделяют ученые А. Швейцар, Тейяр де Шарден, Ортега-и-Гасет,

### 1.1. Сущность конфликтологической культуры специалиста

М. Мид, А. Моль, Г. Селье; среди отечественных теоретиков культуры – В. Вернадский, Н. Бердяев, И. Ильин, В. Розанов, Ю. Лотман, Н. Эйдельман [85, 235, 301]. Культура – совокупность реальных обстоятельств, явлений, предметов, образа жизни и деятельности, выделившая человека из естественной природной среды; это все то, что создано руками и мыслью человека.

Исходя из этих положений, сущностное представление о культуре можно вслед за названными учеными кратко сформулировать следующим образом: культура – это прогрессирующее самопроизводство общественного человека. Образование в таком случае является важнейшей его технологией, содержанием и формой такого самопроизводства общественного человека.

Таким образом, очевидно, что в системе основных философских понятий культуры должны быть еще понятия, которые обозначили бы новую форму бытия. Такими понятиями являются «культура общества» и «культура личности». Мы понимаем культуру общества как особый социальный механизм накопления, хранения, преобразования и трансляции информации, представляющей социальную ценность. Если же говорить о культуре личности, то под этим понимается система знаний, взглядов, убеждений, умений, навыков, способствующая использованию человеком накопленной информации и трансформирующая ее во все аспекты его жизнедеятельности. Что же касается культуры специалиста, то для его профессиональной деятельности необходимы профессиональная культура и ее составные части (информационная культура, методологическая культура, коммуникативная культура, конфликтологическая культура и др.).

Можно рассматривать конфликтологическую культуру как часть более широкого, объемного и целостного явления, именуемого профессиональной культурой. Что такое конфликтологическая культура? Каковы ее функции в профессиональной деятельности специалиста? Рассмотрим эти вопросы.

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

Необходимо различать понятия «конфликтологическая культура личности» и «конфликтологическая культура специалиста».

Конфликтологическая культура личности заключается в стремлении (потребность, желание) и умении человека предупреждать и разрешать социальные конфликты: межличностные, межэтнические и межнациональные. В современных условиях обостряющегося противостояния в общественных отношениях вести осмысленную жизнедеятельность, разрешая социальные конфликты, является важнейшим фактором социализации. В решении задач гармонизации межличностных отношений для личности владение конфликтологической культурой играет решающую роль.

Конфликтологической культуре специалиста свойственно усвоение и использование особых, профессионально ориентированных конфликтологических знаний, необходимых для восприятия профессиональных конфликтов и последующей реализации профессиональных функций в условиях профессионального конфликта. Следовательно, профессионально-прикладная специфика конфликтологической культуры специалиста отличает этот феномен от конфликтологической культуры личности.

Под «конфликтологической культурой специалиста» в данном исследовании понимается качественная характеристика профессиональной жизнедеятельности специалиста в конфликтной профессиональной среде.

Выяснение места и роли конфликтологической культуры специалиста в структуре профессиональной культуры требует установления объективности существования этого вида профессиональной культуры и взаимосвязи с другими ее видами: информационной, коммуникативной, методологической и специальной, отражающей сущность профессиональной деятельности, культур.

Что обуславливает выделение феномена конфликтологической культуры специалиста как структурного компонента профессиональной культуры? Мы предполагаем, что ответ на

### 1.1. Сущность конфликтологической культуры специалиста

этот вопрос следует искать в проблеме объективных и субъективных причин конфликтов. Было бы ошибкой считать, что наличие общегрупповой цели совместной деятельности у субъектов профессионального взаимодействия полностью исключает возможность возникновения соперничества, конфронтации и конфликтов между ее участниками. На самом деле межличностные конфликты являются формой манифестации противоречий, объективно возникающих в предметно-целевой основе совместной деятельности. К объективным особенностям социально-производственной сферы конфликтологи [37, 40, 72, 106, 109, 126, 144, 146, 159, 181, 225, 304, 307, 328, 331, 346, 355, 366] относят, в частности, конкретное содержание трудовой деятельности, ее технико-организационные характеристики и определяемая ими профессионально-квалификационная структура коллектива, принципы стимулирования труда, особенности управления. Таким образом, можно утверждать, что конфликт имманентно присущ профессиональной деятельности, а структурирование профессиональной культуры конфликтологическим компонентом – это закономерное явление.

Как уже было отмечено, профессиональная культура специалиста включает в себя несколько видов культур. В связи с этим важным является ответ на вопрос: что нового в их взаимосвязи вносит конфликтологический компонент?

Сравнение сущности выявленных видов профессиональной культуры позволит нам получить ответ на поставленный вопрос. Специально-профессиональная культура обеспечивает качественную реализацию специалистом специальных профессиональных задач [117, 150, 245, 268, 270, 299]. Информационная культура – это качественная характеристика профессиональной жизнедеятельности специалиста в области получения, передачи, хранения и использования информации [68]. Коммуникативная культура обеспечивает процессы обмена информацией, контакта субъектов совместной профессиональной деятельности [124, 190]. Методологическая культура

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

связана с познанием, пониманием, методикой и логикой осуществления профессиональной деятельности [318]. Психологическая культура – это культура создания и восприятия психологических явлений жизни, отношение человека к действительности [194]. Акмеологическая культура синтезирует составляющие общей культуры специалиста и проявляется в соответствии с потребностями в творческой самореализации и стратегией жизни [206, 228].

Мы видим логику решения проблемы взаимосвязи видов культур с проблемой позитивных функций конфликтов [106, 144] и устанавливаем следующие взаимосвязи конфликтологической культуры специалиста с вышеобозначенными видами профессиональной культуры. Конфликтологическая культура, реализуя конструктивные функции конфликта, сигнализирует об очагах социальной напряженности, расширяет возможности получения информации о состоянии организации (диагностируется специально-профессиональная культура; обогащается информационная культура); способствует более глубокому познанию участниками конфликта друг друга и конфликтующей проблемы (конкретизируются объекты специально-профессиональной, психологической, информационной и методологической культуры); ослабляет психическую напряженность (поддержка функций психологической культуры); создает интеллектуально-эмоциональную напряженность, которая сопутствует столкновению различных стратегий поиска решения проблем (активизация методологической культуры); в инновационных процессах содействует творческой инициативе и профессиональному саморазвитию (активизация акмеологической культуры); предотвращает разрушительные противоборства участников конфликта и сплачивает членов трудового коллектива (поддержка функций коммуникативной культуры).

Функциональное описание конфликтологической культуры специалиста требует определение сфер ее проявления. В каких структурных компонентах профессиональной деятельности она проявляется?

### 1.1. Сущность конфликтологической культуры специалиста

Мы считаем, что профессиональная деятельность может быть представлена через понятие *взаимодействие*, где в диалектическом единстве сосуществуют и совместные действия, и общение, и взаимоотношение.

Реализация профессиональных функций специалистов в профессиональной группе происходит в трех взаимосвязанных процессах: взаимодействие, общение, взаимоотношение. «Взаимодействие опосредовано общением. Благодаря общению люди могут вступать во взаимодействие. Иначе, взаимодействие, интеракция – это коллективная деятельность, которая рассматривается нами не со стороны содержания или продукта, а в плане социальной ее организации» [158, с. 29]. Нам представляется правомерным использование понятия «взаимодействие» как обобщающего при освещении вопросов общения и совместной деятельности членов профессиональной группы. При этом общение и совместная деятельность могут быть рассмотрены в качестве формы профессионального взаимодействия, а отношения друг к другу его участников (взаимоотношения) – одной из наиболее важных его сторон. По мнению Н.В. Гришиной, понятие взаимодействия предполагает наличие разных взаимодействующих сторон (идет ли речь о взаимодействии людей или о внутренне переживаемом человеком конфликте). Действия этих сторон должны быть взаимонаправлены и взаимообусловлены, скоординированы и взаимосогласованы, т.е. стороны должны регулировать процесс конфликта [72, с. 209]. Обратившись к выявленным взаимосвязям конфликтологической культуры с другими видами профессиональной культуры, можно установить, что функции конфликтологической культуры проявляются и в совместных действиях, и в общении, и во взаимоотношениях. Отметим, что и на индивидуальном уровне конфликтологическая культура способствует профессиональному становлению специалиста: владение знаниями о внутриличностном конфликте, его проявлениях, а также способах продуктивной психологической защиты (сублимация), технологиях и техниках преодоления кризисов профессионального роста способствует профессиональному становлению специалиста.

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

В контексте наших рассуждений интересен вывод Е.А. Климова, который связывает появление профессий и профессионально пригодных людей с разрешением конфликта. Он отмечает, что «...трудоустройство, рабочие места могут быть спроектированы так, что задают непосильные требования человеку, и приходится вместо одного такого трудового поста делать два или более, как бы распределяя усилия, функции между разными людьми и тем самым создавая новые специальности – в этом смысле факты появления новых профессий и профессионально пригодных людей могут быть поняты как исходы из некоторых конфликтов, рассогласований субъективных и объективных систем. Переход человека от одной специальности к другой, из одной профессиональной общности в другую нетрудно интерпретировать как исходы из конфликтов. Но и творческое преобразование заданной деятельности, фактическое порождение нового варианта организации рабочего места или профессиональной деятельности – тоже результат разрешения некоторых противоречий развития, конфликтов в принятом выше смысле слова. Придумал более удобный держатель для осветителя, ящик-кассу для упорядоченного хранения инструментов; разгрузил зрение, придумав звуковые сигналы вместо некоторых зрительных и т.д. – все это в конечном счете позитивные исходы из ситуаций рассогласований (конфликтов) некоторых систем» [127, с. 11 – 12].

Таким образом, исходя из факта признания объективного существования *конфликтной профессиональной среды* перед современным специалистом стоят задачи развития своих возможностей в конфликтных и конфликтных ситуациях внутриличностного и межличностного уровней проявления профессионального конфликта, преобразования конфликтной профессиональной среды с целью предупреждения последующих конфликтов, а конфликтологическую культуру необходимо рассматривать в качестве цели профессионального образования.

### 1.1. Сущность конфликтологической культуры специалиста

Вместе с тем, как показывают современные исследования, выпускники высших учебных заведений не готовы работать с конфликтом и в условиях конфликта. Так, В.А. Якунин, исследуя динамику различных частных видов профессиональной направленности у студентов, обучающихся по специальности «инженер-судоводитель», обнаружил, что в общей структуре профессиональной деятельности на всех этапах обучения ведущей оказывалась направленность на инженерные стороны профессии. Тогда как другие стороны профессиональной структуры: командно-организаторская, научная или психолого-педагогическая направленности – в процессе обучения не вызвали интерес, а последняя, начиная с IV курса, у курсантов не отмечается [346, с. 402]. Таким образом, специалисты инженеры-судоводители более ориентированы на работу в качестве инженера, чем на работу с людьми, которая в действительности является, по мнению экспертов, ведущей в профессиональной деятельности специалиста данного профиля. Подобные утверждения можно отнести к специалистам любого профиля.

Следовательно, конфликтологическая культура специалиста занимает стержневую позицию в иерархии структуры профессиональной культуры, она синтезирует все ее составляющие, актуализируясь и проявляясь в соответствии с потребностями в безопасности, признании, престиже, самоактуализации в профессиональных конфликтных ситуациях и конфликтах, составляющих конфликтогенную профессиональную среду. Конфликтологическая культура как характеристика и реализация способа профессиональной деятельности в конфликтогенной профессиональной среде представляет собой разновидность профессиональной культуры, интегрирующей в себе функции специально-профессиональной, акмеологической, коммуникативной культур.

Подводя итоги изучения сущности конфликтологической культуры современного специалиста в функциональном аспекте, сделаем выводы: под конфликтологической

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

культурой специалиста как вида профессиональной культуры понимается качественная характеристика способа профессиональной деятельности в конфликтогенной профессиональной среде; профессиональная сфера проявления конфликтологической культуры отличает ее от конфликтологической культуры человека; сущность конфликтологической культуры заключается в регулировании процессов профессионального взаимодействия (общение, взаимная деятельность, взаимоотношения), в преобразовании конфликтогенных параметров профессиональной среды; структурирование профессиональной культуры специалиста конфликтологическим компонентом, проведенное в логике проблемы объективных и субъективных причин конфликтов, позволило установить взаимосвязи с информационной, коммуникативной, психологической, акмеологической, специальной видами профессиональной культуры; эта взаимосвязь выражается в активизации и поддержке функций, уточнении объектов культуротворческой профессиональной деятельности; функциональное описание конфликтологической культуры, проведенное в логике конструктивных функций конфликта, позволило определить в качестве ведущих *регулятивную* и *преобразующую* функции, заключающиеся в 1) гармонизации взаимоотношений субъектов профессиональной деятельности, 2) согласовании их взаимных действий, 3) обеспечении эффективной профессиональной деятельности и профессионального становления в условиях профессионального конфликта, 4) преобразовании конфликтогенной профессиональной среды с целью предупреждения последующих конфликтов.

Выявление сущности конфликтологической культуры требует описание структуры, совокупности качественных характеристик субъекта труда, необходимых для реализации профессиональных функций в конфликтогенной профессиональной среде. В связи с этим необходимо описать понятие как педагогическую категорию.

## **1.2. Конфликтологическая культура специалиста как педагогическая категория**

В научном знании, как это было установлено в предыдущем разделе, сложились определенные предпосылки для рассмотрения конфликтологической культуры специалиста как категории, для разработки соответствующей модели, выяснения технологии формирования конфликтологической культуры специалиста. В изучении конфликтологической культуры специалиста как педагогической категории важно обратиться к родственным понятиям, которые были предметом научного познания ученых конфликтологов, таким, как «конфликтологическая готовность», «конфликтологическая компетентность», «конфликтная компетенция», «конфликтологическая грамотность».

Анализ диссертационных работ, посвященных проблематике педагогической конфликтологии, позволил установить, что изучались следующие проблемы: деятельность преподавателя СПУЗ по изучению причин конфликтного поведения студентов [234]; подготовка учителей к разрешению межличностных конфликтов в среде старшеклассников [214]; типология конфликтов между учителем и учеником и система работы по их предупреждению и разрешению в школе [187]); профессиональная подготовка учителя к разрешению конфликта в воспитательном процессе [169]; учебный курс как средство становления конфликтной компетенции подростков [87]; педагогические основы использования конфликта в образовательном процессе [2]; формирование мотивации конфликта у учащихся старших классов [261]; формирование конфликтологической компетентности специалиста таможенной службы [115]; дидактические условия подготовки студентов к решению профессиональных конфликтологических задач [88]; интерактивные методы как средство развития мотивации конфликта у школьников [315]; подготовка будущих учителей к

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

разрешению конфликтов [34]. Анализ изучавшихся проблем профессиональной конфликтологии позволяет сделать несколько выводов.

Исследовалась сущность явлений, связанных с конфликтологической культурой: получили обоснование понятия «педагогический конфликт», «мотивация конфликта», «конфликтологическая компетентность», «конфликтная компетенция», «конфликтологическая готовность», «конфликтологическая грамотность»; во-вторых, исследовались воспитательные, развивающие и обучающие возможности конфликта; в-третьих, внимание ученых было сосредоточено на конфликтологических процессах: диагностика, предупреждение и разрешение конфликта; в-четвертых, изучались проблемы профессиональной подготовки специалистов к тем или иным конфликтологическим процессам.

Интересующие с точки зрения нашего исследования родственные понятия «конфликтологическая компетентность», «конфликтологическая готовность», «конфликтологическая компетенция» трактуются следующим образом.

*Конфликтологическая компетентность* рассматривается как вид социально-психологической компетентности (Л.Г. Петровская) и включает в себя следующие составляющие: понимание природы противоречий и конфликтов между людьми; формирование конструктивного отношения к конфликтам в организации; обладание навыками неконфликтного общения в трудных ситуациях; умение оценивать и объяснять возникающие проблемные ситуации; наличие навыков управления конфликтными явлениями; умение развивать конструктивные начала возникающих конфликтов; умение предвидеть возможные последствия конфликтов; умение конструктивно регулировать противоречия и конфликты; наличие навыков устранения негативных последствий конфликтов [12, с. 491]. Анализ содержания видов профессиональной компетентности в рассматриваемом аспекте, выполненный в исследовании нашего аспиранта Д.В. Ивченко, позволил сделать вывод, что профес-

## *1.2. Конфликтологическая культура специалиста как педагогическая категория*

---

сиональная компетентность является составной частью профессионализма и реализуется на социальном, личностном и индивидуальном уровнях профессиональной деятельности; данным уровням соответствуют социальная, личностная и индивидуальная компетентности; их сформированность выступает основанием и условием для успешной реализации специальной компетентности; конфликтологическая компетентность относится к социальной компетентности, включает в себя свойства перцептивной, коммуникативной, межличностной и управленческой компетентностей, реализует прикладные (ситуативные) аспекты специальной профессиональной деятельности. Последняя составляющая, с одной стороны, отличает конфликтологическую компетентность от других видов профессиональной компетентности, с другой стороны, выступает основанием для ее особого выделения в ряду видов профессиональной компетентности.

Исходя из акмеологического подхода в понимании профессиональной компетентности, социально-психологической и прикладной сущности рассматриваемого вида компетентности, *конфликтологическая компетентность* определяется в данном исследовании как вид профессиональной подготовленности специалиста выполнять определенные трудовые функции в профессиональной конфликтной среде.

*Конфликтная компетенция* определяется как совокупность конфликтологических вопросов, решение которых входит в обязанности специалистов [87].

*Конфликтологическая готовность* трактуется как готовность специалиста к решению профессиональных конфликтологических задач [88]; как практическая готовность к разрешению конфликтов в педагогическом процессе [34]. Причем, если сущность готовности авторы понимают соотносимо (как способность специалиста к выполнению профессиональных задач), то в содержании практической составляющей наблюдается различие. Так, Г.М. Болтунова [34] включает в нее три конфликтологических умения: 1) видение и понимание кон-

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

фликта; 2) умение прогнозировать и оценивать последствия конфликта; 3) владение средствами диагностирования, предупреждения и разрешения конфликта, использования конфликта в воспитательных целях. В данном подходе вполне обеспечивается формирование конфликтологической готовности студента – будущего специалиста как субъекта учебной деятельности.

В исследовании З.З. Дринки [88], проведенном под руководством автора данной диссертации, практический компонент конфликтологической готовности представлен через совокупность умений решения профессиональных конфликтологических задач. Профессиональные конфликтологические задачи (всего 25) классифицированы по шести группам (задачи по диагностике, прогнозированию, стимулированию, предупреждению, моделированию, разрешению конфликтов) в соответствии с логикой управления конфликтом, конфликтологических процессов и структурными элементами целостного педагогического процесса (В.С. Ильин). Данный подход представляется более адекватным к профессиональной подготовке будущих учителей, так как позволяет обеспечить формирование конфликтологической культуры студента-специалиста как субъекта учебно-профессиональной деятельности, прикладную (практическую) основу процесса профессиональной подготовки.

Таким образом, краткий обзор категориального содержания конфликтологических исследований позволяет сделать вывод о том, что на современном уровне профессиональной педагогики, когда еще нет целостной теории формирования конфликтологической культуры специалиста, каждый исследователь, независимо от собственного желания, не может не придавать отдельным компонентам конфликтологической культуры (компетенция, готовность, компетентность) решающего значения. В этом проявляется специфика эмпирического познания, когда в силу отсутствия целостного отображения объекта отдельным его элементам придается значение все-

## *1.2. Конфликтологическая культура специалиста как педагогическая категория*

---

общности. Но вместе с тем, как было показано выше, уже назрела возможность построения целостных отображений объекта, то есть конфликтологической культуры специалиста.

Можно констатировать как факт, что в научном знании накоплен обширный материал по различным компонентам конфликтологической культуры (сущность педагогического конфликта, конфликтологические знания и умения педагога, конфликтогенные свойства индивидуальности специалиста) и уровням овладения ею. Вместе с тем отсутствуют исследования, дающие целостное представление о сущности конфликтологической культуры как вида профессиональной культуры будущего специалиста, ее функционировании и формировании. Можно утверждать, что налицо противоречие между существованием конфликтологической профессиональной сферы бытия и ее отражением в профессиональной деятельности специалиста и отсутствием в теории и методике профессионального образования научного, теоретического обоснования категории «конфликтологическая культура специалиста».

Для реализации методологического требования о понятийно-терминологической определенности используемых дефиниций обозначим концептуальные положения, на основе которых нами производится описание категории «конфликтологическая культура специалиста». Наша задача состоит в том, чтобы выделить из представленного выше набора конфликтологических понятий наиболее существенные и аргументированные категории, раскрыть их содержание и на основе синтеза этих категорий обозначить структуру и специфику конфликтологической культуры специалиста. На основе каких концептуальных положений возможно описание категории конфликтологической культуры?

Ведущим положением выступает *определение научной категории*. Нам близка позиция В.Г. Гершунского, который обосновывает отличие категории и понятия при характеристике категории «менталитет». «Категория представляет собой наиболее общие научные понятия, которые рассматриваются

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

как узловые пункты, ступени познания человеком объективной действительности. Но отличия «категории» от «понятия» ... состоят не только в масштабности отображаемых ими реалей. Категории усматривают в характеризующих ими объектах не только сущее, но и должное, выходят их сферы «ставшего» знания, из сферы констатации в план нормативного знания, в план долженствования, предопределяющего возможные направления деятельности индивидуального или коллективного субъекта в процессе познания и преобразования действительности» [56, с. 19]. Автором выдвигается требование деятельности, активно-преобразующей трактовки педагогических категорий, ориентирующей не только на синтез имеющихся определений, но и на анализ потенциальных возможностей деятельности реализации содержания соответствующих дефиниций. Следовательно, важным представляется не столько знание конфликтологической культуры специалиста, сколько возможность ретроспективного и прогностически аргументированного, вероятностного предсказуемого поведения, поступков специалиста в производственных конфликтных ситуациях и конфликтах. Важно выявить возможности влияния на те или иные характеристики конфликтологической культуры специалиста.

Положение о содержательной структуре категории как наиболее общем понятии, отражающем «узловые пункты, ступени познания человеком объективной реальности», ориентирует нас при определении содержания категории конфликтологической культуры выявить такие характеристики, которые отражали бы последовательность познания специалистом конфликтогенной профессиональной среды и последующей преобразовательной деятельности в ней. Очевидно, что категория конфликтологической культуры специалиста в соответствии с выдвинутым положением должна быть описана посредством *совокупности индивидуальных и личностных профессионально важных качеств специалиста в интегрированных характеристиках*, отражающих в той или иной мере сту-

## **1.2. Конфликтологическая культура специалиста как педагогическая категория**

---

пени – этапы профессиональной конфликтологической деятельности: *познавательную* (гносеологическую) конфликтологическую деятельность, *оценочную* (аксиологическую) конфликтологическую деятельность, *регулирующую* конфликтологическую деятельность, *преобразовательную* (праксеологическую) конфликтологическую деятельность, в совокупности направленных на изменение элементов конфликтной ситуации и причин их возникновения, что в конфликтологии [37] связывается с процессом и результатом разрешения конфликта.

Следующим концептуальным положением для описания категории конфликтологической культуры специалиста выступает *зависимость четкости и качественности выявления и описания сущностных характеристик формируемого свойства личности и возможности технологизации формирующего процесса* [56, с. 19]. По сути, оно является логическим продолжением требования деятельностной, активно-преобразующей трактовки педагогических категорий и ориентирует на выделение ключевых характеристик конфликтологической культуры специалиста, которые в наибольшей степени доступны педагогической технологизации. Отдавая должное доступному нам многообразию дефиниций в сфере конфликтологической подготовки специалистов, мы тем не менее попытаемся вычленить те характеристики конфликтологической культуры и их показатели, которые в наибольшей мере поддаются, доступны технологизации. При этом имеется в виду активное и целенаправленное формирование, а в необходимых случаях – осторожное, возможно, весьма длительное и необходимое преобразование (коррекция) конфликтологической культуры на основе только природосообразных, гуманистических критериев, оправдывающих подобное целенаправленное вмешательство.

Существенным дополнением к обозначенному концептуальному положению является *определение интегрированных характеристик конфликтологической культуры, педагогическое управление развитием которыми (формирование) отвеча-*

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

ло бы закономерностям функционирования и развития индивидуальных и личностных конфликтогенных профессионально важных качеств специалиста. Выдвигаемое нами требование выявления интегрированных характеристик конфликтологической культуры и их показателей позволяет разработать действенную педагогическую технологию формирования конфликтологической культуры специалиста, гарантирующую результативность предпринятого в нашем исследовании формирующего процесса. В соотнесении с обозначенным выше положением о необходимости выявления совокупности показателей конфликтологической культуры, отражающих психологические закономерности конфликтологической деятельности (от познания к преобразованию), мы предполагаем, что показатели конфликтологической культуры будут воспроизводить качественную характеристику специалиста как субъекта труда, познающего и преобразовывающего конфликтогенную профессиональную среду.

Значимым для описания категории конфликтологической культуры специалиста выступает *содержание профессионально важных качеств специалиста, определяющих конструктивную профессиональную деятельность в конфликтогенной профессиональной среде*. Поиск подобных характеристик связывается нами с субъективными факторами конфликтного взаимодействия, влияющими на структурные (элементы конфликта: объект конфликта, оппоненты конфликта, инцидент, исход конфликта) и динамические (причины конфликта, условия развития конфликта, условия управления конфликтом, условия разрешения конфликта) характеристики конфликта и изменяющие их. Следовательно, в категории конфликтологической культуры специалиста необходимо определить конфликтогенные профессионально важные качества, которые имеют вероятностное влияние на структуру и динамику профессиональных конфликтных ситуаций и конфликтов, составляющих конфликтогенную профессиональную среду.

## *1.2. Конфликтологическая культура специалиста как педагогическая категория*

---

Какие субъективные детерминанты конфликтного взаимодействия определяют направленность и содержание профессиональной конфликтологической деятельности специалиста? Конфликтологическая феноменология накопила достаточный научный потенциал в исследовании субъективных факторов конфликтного взаимодействия оппонентов [3, 8, 11, 33, 53, 72, 76, 83, 86, 92, 119, 126, 133, 137, 221, 225, 240, 242, 252, 317, 325, 335, 353, 359, 363, 369]. Так, Н.В. Гришина исследовала субъективные факторы основных конфликтологических процессов: восприятия, определения трудной ситуации как конфликтной и субъективные регуляторы конфликтного взаимодействия оппонентов [72]. Ею установлено, что в процессах восприятия и определения трудной социальной ситуации как конфликтной ведущее место занимают механизмы категоризации и интерпретации. Эти механизмы как способы систематизации индивидом окружающей среды в соответствии с потребностью в уменьшении ее субъективной сложности становятся основой дальнейших действий, их регулятором. От того, как оценивается, каким смыслом наделяется и как объясняется объект воспринимаемой конфликтной ситуации, зависит дальше конфликтное поведение оппонента: «...если человек определяет ситуацию как конфликтную, она становится конфликтом, ибо в своих дальнейших действиях в данной ситуации он основывается на том определении, на том значении, которое он придал ситуации, соответственно развивая конфликтное взаимодействие, оценивая действия партнера, выбирая стратегии поведения» [72, с. 171]. Данная точка зрения соответствует общепсихологическому пониманию взаимодействия субъекта с ситуацией (Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн), где субъективные факторы всегда включены в генезис ситуации и на основе принципа единства индивида и социальной среды рассматриваются в качестве детерминации социального взаимодействия.

Какие конкретно субъективные факторы имеют вероятностное значение для гносеологических, аксиологических и ре-

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

гулирующих конфликтологических процессов – *определения ситуации как конфликтной?* Очевидно, что наделение конфликтной характеристикой ту или иную трудную ситуацию социального взаимодействия определяется наличием в сознании индивида представлений о конфликте, на основе которых он, сравнивая воспринимаемые параметры ситуации (участники, объект) с имеющимися у него знаниями, категоризирует их в соответствующие типы конфликтов. Каковы знания о конфликте – таков итог определения ситуации как конфликтной. В социальной психологии такое соответствие связывают с ошибками в осознании конфликтной ситуации, которые обозначаются как «неадекватно понятый конфликт», «непонятый конфликт», «ложно понятый конфликт» [103, с. 93]. Перечисленные ошибки в осознании конфликтной ситуации различаются по степени точности и адекватности осознанной ситуации научным конфликтологическим знаниям. Следовательно, важным компонентом конфликтологической культуры специалиста должна стать система знаний о конфликте.

Среди других субъективных факторов, имеющих вероятностное влияние на направленность конфликтного взаимодействия оппонентов, отмечаются следующие: готовность воспринимать и интерпретировать поведение другого как враждебное; интернальность/экстернальность (уверенность, потребность в поддержке); отсутствие личностной тревожности; устойчивые тенденции к тому или иному типу социального поведения; завышенная самооценка; позиция индивида; факторы возраста, пола; принадлежность к определенному социальному, культурному, профессиональному слою [72, с. 188 – 189]; интеллектуальные качества – свойства мышления, взгляды, принципы, система ценностей-координат, жизненная позиция; волевые качества, связанные с мотивами, побуждающими к действию, расположенностью его к другим людям; эмоциональные качества; социальные качества – справедливость, ответственность, правосознание [53, с. 59 – 60]; психическая напряженность и уровень психологической устойчивости, конфликто-

## *1.2. Конфликтологическая культура специалиста как педагогическая категория*

---

устойчивость [12, с. 201]; наличие когнитивных искажений, усиливающих дисгармонию личности, «аффективная логика» – формирование вывода при отсутствии свидетельства в его поддержку, построение заключения, основанного на деталях, построение глобального вывода, основанного на изолированном факте, проживание опыта в противоположных категориях, ориентация на жесткие нормы и требования, нетерпимость; искажения мотивационно-потребностной сферы: блокировка потребности в защищенности, самоутверждении, свободе, принадлежности, временной перспективе; в аффективной сфере – эмоциональная лабильность, низкая фрустрационная толерантность и быстрое возникновение тревоги, нестабильная самооценка, проявление социофобий, агрессивность [152, с. 5 – 6]. Краткий обзор выводов по проблеме субъективных факторов, оказывающих вероятностное влияние на направленность конфликтного взаимодействия, убедительно свидетельствует, что конфликт и деятельность по его разрешению – это многофакторное явление. Вместе с тем очевидно, что перечисленные субъективные факторы относятся к сфере *личностной саморегуляции*, в которой наряду с самооценкой, волевой регуляцией, уровнем притязаний, субъективной локализации контроля ведущее место занимает *рефлексия специалиста* в процессе определения конфликтной ситуации и самоопределения в ней. Этот процесс переосмысления, перестройки субъектом своего сознания, своей деятельности, общения базируется на личностно-смысловой обусловленности, которая, в свою очередь, является проявлением жизненной позиции индивида [228, с. 157]. Применительно к процессу управления конфликтом данное утверждение означает, что сформированная *конфликтная позиция специалиста*, в которой интегрируются смысловые системы, индивидуальные и профессиональные ценности и представления о собственной самореализации в своей профессии, способствует его устойчивому самоопределению в конфликтной ситуации и детерминирует выбор оптимальной (активной, пассивной или компромиссной) кон-

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

фликтной стратегии в конфликтогенной профессиональной среде. Этот вывод также соответствует приведенному выше общепсихологическому пониманию взаимодействия субъекта с ситуацией: «Чтобы образовалась актуальная для субъекта ситуация, недостаточно иметь определенные условия и обстоятельства. Необходимо иметь еще и определенного субъекта, со стороны которого должна присутствовать психологическая готовность (имеющая в конечном итоге потребностный характер) к включаемым в генезис ситуации объективным условиям и обстоятельствам» [цит. по 72, с. 172]. Следовательно, интегрированной характеристикой конфликтологической культуры специалиста будет выступать конфликтологическая готовность как совокупность конфликтогенных профессионально важных качеств индивидуальности и личности специалиста, а сформированная конструктивная конфликтная позиция является важнейшим ее компонентом.

Таким образом, представленные концептуальные положения, предваряющие описание категории конфликтологической культуры, дают нам основания предполагать, что категория конфликтологической культуры специалиста должна быть описана как совокупность интегрированных характеристик и их показателей (критериев), структура которых определяется закономерностями взаимодействия человека с противоречивой средой и ее преобразования во взаимодействии с другими людьми. Содержательный аспект интегрированных характеристик конфликтологической культуры базируется на субъективных факторах, имеющих вероятностное влияние на структурные и динамические характеристики профессионального конфликта и определяющих способ профессиональной деятельности специалиста в конфликтогенной профессиональной среде.

Описание категории конфликтологической культуры специалиста предполагает ответ на вопрос: что рассматривается в качестве интегрированных характеристик конфликтологической культуры и их показателей, представляющих собой опре-

## *1.2. Конфликтологическая культура специалиста как педагогическая категория*

---

деленные критерии сформированности исследуемого вида профессиональной культуры в аспекте ее культурологической составляющей?

Для того чтобы ответить на этот вопрос, обратимся к структуре профессиональной культуры, а также исследованиям разных видов профессиональной культуры и выявим характеристики профессиональной культуры и критерии их сформированности [36, 105, 117, 124, 150, 180, 194, 206, 228, 245, 268, 270, 229, 301, 318]. Профессиональная культура включает в себя индивидуально выработанные стратегии, средства ориентации в действительности, способы решения задач труда для перевода его из наличного в целевое состояние. Важнейшими компонентами профессиональной культуры выступают: системное мировоззрение и модельное мышление; профессиональное творчество деятельности; праксеологическая, рефлексивная и информационная вооруженность; компетентность деятельности, общения и саморазвития; конкретно-предметные знания [228, с. 137]. Ф.Ш. Мухаметзянова, определяя сущность психологической культуры учителя, в качестве критериев сформированности этого вида профессиональной культуры рассматривает: педагогическое мышление, педагогическую эрудицию, педагогическое целеполагание, педагогическую интуицию, педагогическую импровизацию, педагогическую наблюдательность, педагогический оптимизм, педагогическое прогнозирование, педагогическую рефлексия [194, с. 16]. Исследователь методологической культуры учителя А.Н. Ходусов выдвигает предположение, что «с позиций деятельностного подхода личность формируется в деятельности и все ее характеристики опосредуются через показатели деятельности. ...Ведущими характеристиками методологической культуры выступают: направленность личности (шкала ценностей), содержание качества, способ проявления направленности и содержания качества, ряд умений» [318, с. 105 – 107]. Экономическая культура как вид профессиональной культуры исследовалась Т. Терюковой [299]. Ею выделены следующие

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

характеристики экономической культуры: экономическая грамотность, формирование системы представлений о законах и механизмах функционирования экономики; умение работать с экономической информацией; владение «экономическим языком», экономическим мышлением, «правилами» экономического поведения; черты характера, обеспечивающие грамотные «экономические поступки»; наличие экономической интуиции [299, с. 112]. Приведенный спектр видов профессиональной культуры, а также характеристики целостной профессиональной культуры свидетельствует, что исследователи с небольшими отличиями, вызванными спецификой формируемого вида профессиональной культуры, воспроизводят *ключевые позиции*: грамотность, язык, мышление, интуиция, способности деятельности, умения. Следовательно, выявление интегрированных характеристик конфликтологической культуры специалиста и критериев их сформированности логично произвести в выявившейся триаде:

- «вид профессионального *знания* – грамотность, специальный язык и т.п.»;
- «вид профессиональной *психологической готовности* – мышление, интуиция, прогноз, рефлексия, черты характера, шкала ценностей и т.п.»;
- «вид *профессиональной компетентности* – способ деятельности, умения и т.п.».

Подобный категориальный модуль интегрированных характеристик конфликтологической культуры специалиста, с одной стороны, без противоречий встраивается в общую структуру профессиональной культуры, с другой стороны, обладает достаточными возможностями для технологизации процесса формирования конфликтологической культуры специалиста.

Совокупность вышеизложенных положений стала для нас теоретической основой разработки интегрированных характеристик конфликтологической культуры специалиста, их компонентов и собственной системой показателей (критериев)

## *1.2. Конфликтологическая культура специалиста как педагогическая категория*

---

оценки уровней сформированности конфликтологической культуры специалиста. Структура компонентов конфликтологической культуры специалиста и их показателей представлена в нашем исследовании в виде *модели конфликтологической культуры специалиста* (1.3). В данном параграфе остановимся на описании интегрированных характеристик конфликтологической культуры специалиста.

В качестве интегрированной характеристики конфликтологической культуры выступает *конфликтологическая компетенция специалиста*. При этом «компетенция» трактуется нами в соответствии с основным лексическим значением слова – «область вопросов, в которых кто-либо хорошо осведомлен» [271, с. 85]. Конфликтологическая компетенция специалиста – это совокупность конфликтологических знаний как вида профессиональных знаний о конфликте и связанных с ним явлений, фактов. Как и любые профессиональные знания, знания о профессиональном конфликте выступают важнейшим компонентом профессиональной культуры и выполняют функцию информационного базиса для ориентировочно-преобразующей деятельности специалиста в ситуациях профессионального конфликта. Показателями сформированности конфликтологической компетенции являются два критерия: 1) адекватно понятый конфликт и 2) отсутствие ошибок в определении трудной ситуации профессионального взаимодействия как конфликтной на основе системы знаний о конфликте. Конфликтологическая компетенция будет представлена в модели конфликтологической культуры как *информационный блок* профессионально важных конфликтогенных качеств специалиста.

В соответствии с выделенной триадой описания профессиональной культуры следующей интегрированной характеристикой конфликтологической культуры специалиста нами выделяется *конфликтологическая готовность специалиста*. При этом «готовность» трактуется нами как совокупность качеств личности, обеспечивающих успешное выполнение профессиональных функций (К.М. Дурай-Новакова, Н.В. Кузьми-

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

на, Н.Ю. Кулюткина, В.А. Сластенин). Конфликтологическая готовность специалиста включает в себя различного рода установки на осознание профессиональной конфликтологической задачи, модели вероятностного конфликтного поведения, определение специфических способов деятельности в профессиональном конфликте, оценку своих возможностей в соответствии с предстоящими трудностями и необходимостью результата в процессе разрешения профессионального конфликта. Конфликтологическая готовность включает в себя также *конструктивную конфликтную позицию специалиста*. Конфликтная позиция специалиста предстает как система отношений и оценок конфликтологического опыта, конфликтной реальности и перспектив, которые определяют направленность конфликтных действий, поведения специалиста. Ключевое значение для конструктивной конфликтной позиции имеют ценностные ориентации и профессиональные цели в профессиональном конфликте, которые оказывают влияние и на динамические и структурные характеристики конфликта. Конфликтологическая готовность специалиста выполняет функцию регулятивного (мотивационного, эмоционального, рефлексивного, волевого, экзистенциального) базиса для ориентировочно-преобразующей (конструктивной) конфликтологической деятельности специалиста в ситуациях производственного конфликта. Показателями сформированности конфликтологической готовности являются: 1) оптимальный выбор специалистом конфликтной стратегии; 2) самоуправление отрицательными эмоциональными состояниями в конфликтной ситуации; 3) способность к управлению (воздействию) оппонентом профессионального конфликта в результате рефлексивного самоопределения на основе конструктивной конфликтной позиции. В модели конфликтологической культуры специалиста конфликтологическая готовность будет представлена *аксиологическим* блоком профессионально важных конфликтно-генных качеств специалиста.

## **1.2. Конфликтологическая культура специалиста как педагогическая категория**

---

*Конфликтологическая компетентность специалиста* является следующей интегрированной характеристикой конфликтологической культуры специалиста. При этом «компетентность» трактуется нами в соответствии с акмеологическим подходом как профессиональная подготовленность и способность субъекта труда к выполнению задач и обязанностей повседневной деятельности [206, 228]. Конфликтологическая компетентность специалиста включает в себя систему конфликтологических умений решения профессиональных конфликтологических задач по управлению конфликтом и выполняет преобразовывающую функцию по отношению к конфликтогенной профессиональной среде. Показателями сформированности конфликтологической компетентности являются: 1) степень разрешенности конфликта; 2) наличие преобразований в конфликтогенной профессиональной среде в результате решения специалистом профессиональных конфликтологических задач по управлению конфликтом. В модели конфликтологической культуры названные профессионально важные качества составляют *операционный блок*.

Представленные интегрированные характеристики конфликтологической культуры специалиста и их показатели воспроизводят закономерности саморегуляции субъекта труда во взаимодействии с конфликтогенной профессиональной средой: в процессе восприятия и определения трудной социальной ситуации как конфликтной на основе имеющихся конфликтологических знаний и конфликтной позиции специалист самоопределяется в конфликтной ситуации, производит оптимальный выбор конфликтной стратегии и реализует ее с помощью системы конфликтологических умений. Конфликтологическая компетенция реализуется в виде конфликтологической познающей деятельности; конфликтологическая компетентность реализуется в конфликтологической преобразующей деятельности; конфликтологическая готовность рассматривается в качестве переходного этапа от познания конфликтогенной среды к ее преобразованию на основе интеллекту-

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

альной (снятие неопределенности ситуации), ситуативной (поиск в самом себе мобилизирующих факторов для выхода из конфликтной ситуации), ретроспективной (анализ собственного опыта с целью его актуализации в конфликтной ситуации) и перспективной (самоактуализация конфликтной позиции) рефлексии.

Таким образом, описание интегрированных характеристик конфликтологической культуры (конфликтологическая компетенция, конфликтологическая готовность, конфликтологическая компетентность) позволяет сделать вывод о понимании **конфликтологической культуры специалиста** как интегрированной характеристике субъекта труда, способного к преобразующей деятельности в конфликтной профессиональной среде. Специалист, владеющий конфликтологической культурой, подготовлен к профессиональной деятельности на всех уровнях затруднений: от межличностных (конфликтные ситуации и конфликты с субъектами профессиональной деятельности) до внутриличностных (преодоление внутриличностных ролевых, когнитивных, мотивационных конфликтов).

Таким образом, выделение категории «конфликтологическая культура специалиста» позволяет рассматривать в единстве многие казавшиеся ранее разрозненными педагогические факты и явления, искать обобщенные характеристики разнообразных конфликтных состояний, стремиться к единству в приемах и способах их формирования, устанавливать существенные связи между мотивами и стилями конфликтного поведения, что создает предпосылки для создания более совершенной классификации конфликтологических умений, связанных с формированием конфликтологической компетенции, готовности, компетентности специалиста.

Категория «конфликтологическая культура специалиста» выполняет ряд функций по отношению к процессу профессиональной подготовки.

*Описательная функция* заключается в том, что данная категория позволяет характеризовать конфликтологическую

## **1.2. Конфликтологическая культура специалиста как педагогическая категория**

---

культуру специалиста как педагогическое явление, что задает целеполагающую направленность педагогическому процессу конфликтологического образования специалистов.

*Объяснительная функция* состоит в том, что раскрывает генезис формирования конфликтологической культуры – от формирования конфликтологической компетенции специалиста как субъекта учебной конфликтологической деятельности, конфликтологической готовности и компетентности как субъекта учебно-профессиональной конфликтологической деятельности до формирования конфликтологической культуры специалиста как целостности.

*Прогностическая функция* новой категории выражается в том влиянии, которая она оказывает на развитие педагогической теории. Она открывает новые возможности в рассмотрении конфликтологической культуры специалиста, в определении целей формирования и саморазвития, в сотрудничестве обучающихся друг с другом и с преподавателями, в поиске новых средств формирования конфликтологической культуры специалиста.

*Прогностическая функция* данной категории реализуется за счет формулирования нормативных указаний по совершенствованию целей и задач (что формировать? – см. п. 1.3; 4.1), по совершенствованию процесса формирования конфликтологической культуры (как формировать? – см. главы II, III, IV). Эта функция осуществляется за счет единства дидактического и методического подходов к формированию культуры – за счет трансформации общедидактических положений в требования и правила принципа управления-самоуправления (гл. III) и разработки педагогической технологии формирования конфликтологической культуры специалиста (гл. IV).

*Методологическая функция* рассматриваемой категории выражается в том, что осуществляется системный подход к исследованию самого явления – конфликтологической культуры специалиста – и намечается целостный подход к ее формированию.

**Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования**

---

*Преобразующая функция* заключается в том, что намечается иная стратегия формирования конфликтологической культуры специалиста, основанная на усилении внимания к интерпсихическому уровню функционирования конфликтологической культуры.

Таким образом, конфликтологическая культура специалиста как педагогическая категория отражает целевую направленность процесса конфликтологического образования в высшей школе. Сущность конфликтологической культуры специалиста заключается в характеристике конфликтогенных психических свойств основных сфер индивидуальности (мотивационной, интеллектуальной, предметно-практической, эмоциональной, волевой, экзистенциальной и сферы саморегуляции), содержащей и комплекс профессионально значимых личностных свойств и качеств специалиста, обусловленных конфликтологической учебной и профессиональной деятельностью. Конфликтологическая культура специалиста отличается от любого другого вида профессиональной культуры свойствами и качествами, значимыми для профессионального становления и профессиональной деятельности в условиях конфликтогенной среды.

### **1.3. Модель конфликтологической культуры специалиста**

Как известно, чтобы формировать какое-либо качество человека, необходимо, прежде всего, определить/описать цели его развития. Для того чтобы определить цели развития конфликтологической культуры специалиста, необходимо ответить на следующие вопросы: что представляет собой состав формируемого качества? Какой метод необходимо применить для этой методологической процедуры? Что понимается в данном исследовании под понятием «модель»?

Ответить на данный вопрос можно, если выделить состав формируемого качества. Для этой методологической процеду-

### 1.3. Модель конфликтологической культуры специалиста

ры в педагогике применяют моделирование. В нашем случае модель понимается как описательный аналог, отражающий основные характеристики обобщенного образа конфликтологической культуры специалиста, структурированного в соответствии с описанными выше (1.2) интегрированными характеристиками и их функциями – конфликтологическая компетенция, конфликтологическая готовность, конфликтологическая компетентность – и обозначенными в информационный, аксиологический и операционный блоки модели конфликтологической культуры.

Как уже отмечалось, каждая из характеристик конфликтологической культуры специалиста носит интегрированный характер, где функционально взаимосвязаны несколько конфликтогенных профессионально важных свойств и качеств специалиста. Какие конфликтогенные качества составляют наполняемость каждого блока модели? В ответе на поставленный вопрос мы опираемся на концепцию педагогики индивидуальности [67], согласно которой нами были выделены конфликтогенные профессионально важные свойства и качества специалиста в основных сферах индивидуальности – интеллектуальной, эмоциональной, мотивационной, волевой, предметно-практической, экзистенциальной и сфере саморегуляции [252], а также доказана возможность их формирования у специалистов разных специальностей [88, 115, 261].

*Модель конфликтологической культуры специалиста* состоит из информационного, аксиологического и операционного блоков конфликтогенных профессионально важных индивидуальных свойств и качеств специалиста (основные сферы индивидуальности) и блока личностных свойств и качеств. Рассмотрим каждый из названных блоков подробнее, покажем состав и взаимосвязи конфликтогенных свойств и качеств.

*Информационный* блок модели включает в себя *знания по теории и практике конфликта*: структура и динамика конфликтной ситуации, конфликта; типология и виды производственных конфликтных ситуаций, конфликтов; типология оп-

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

понентов и «трудных» людей; мотивация конфликта; объективные и субъективные конфликтогены; конфликтогенность (саногенное мышление, знание о природе конфликтных эмоций, ценностные ориентации); формы конфликта; активные и пассивные конфликтные стратегии; стили конфликтного поведения и их применимость в различных ситуациях; способы и приемы разрешения конфликтных ситуаций и конфликтов; понятие стресса; защитные механизмы и способы психологической защиты; психотехнические приемы регуляции психофизического состояния; знания коммуникации; барьеры общения; технологии предупреждения, управления, разрешения конфликта; теоретические и эмпирические методики диагностики конфликта и его составляющих.

Сформированные научные знания о конфликте как форме социального взаимодействия, его проявлении в профессиональной сфере, способах управления конфликтом позволяют не только преодолеть конфликтофобию [316], но оптимизировать конфликтологическую гностическую деятельность специалиста в профессиональной конфликтогенной среде. Характеризуемый блок выполняет функцию информационного базиса для ориентировочно-преобразующей деятельности специалиста в ситуациях профессионального конфликта.

*Аксиологический* блок модели включает в себя совокупность конфликтогенных профессионально важных свойств и качеств в основных сферах индивидуальности специалиста.

В *интеллектуальной* сфере – гибкость ума; саногенное мышление; вероятно-статическое мышление. *Гибкость ума* помогает преодолевать сложившиеся в индивидуальном опыте стереотипы в отношении себя, других людей и повторяющихся ситуаций, способствует адекватному восприятию и оценке возникающей конфликтной ситуации, преодолению искажения образа конфликтной ситуации и ее составляющих, оперативному самоопределению в конфликтной ситуации и выбору оптимального стиля конфликтного взаимоотношения с оппонентом. *Саногенное мышление* [205] уменьшает внутренний

### 1.3. Модель конфликтологической культуры специалиста

конфликт, напряженность, позволяет контролировать эмоции, потребности и желания. *Творческое мышление* имеет в своей основе вероятно-статическое мироощущение: не делить все на черное и белое, плохое и хорошее, неправильное и правильное; стремиться не к максимуму, а к оптимуму, делая выбор из множества вариантов, при этом, проигрывая в одном и выигрывая в другом; рассчитывать вероятность возможных событий, понимая, что 0 и 100 % никогда не бывает; и для этого следует смотреть на мир глазами статистика [47]. Это значит, что есть авторитеты, но нет непререкаемых авторитетов; нельзя делить людей на абсолютно положительных и абсолютно отрицательных; новая идея всегда необычна, спорна, противоречит старой идее, и когда она победит, появится еще более новая идея, которая будет противоречить ей, в свою очередь, победит, – такова диалектика всякого развития [52, с. 22 – 23].

В *эмоциональной* сфере – ситуативная тревожность, адекватная самооценка, уверенность в себе, умение управлять конкретными конфликтными эмоциональными состояниями, эмпатия (сопереживание), сочувствие, радость, «детскость», открытость, толерантность, умение управлять своими чувствами, отношениями, настроением, умение управлять эмоциональной атмосферой в профессиональной конфликтной среде.

Ситуативная тревожность в отличие от личностной тревожности способствует поддержанию должной активности специалиста, что в сочетании с актуализированной мотивационной тенденцией обострения объективной конфликтной ситуации направляет конфликтную деятельность в конструктивные рамки. Таким образом, создаются условия для наступательных действий в достижении конфликтных целей делового конфликта. Адекватная самооценка помогает специалисту оценить собственные психофизические ресурсы, что в своею очередь делает выбор активной или пассивной конфликтной стратегии более оптимальным. Уверенность в себе выступает поддерживающим фактором активных стратегий и обеспечивает им должный эмоциональный фон. Сознательное отноше-

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

ние к эмоциональному состоянию в конфликте, обоснованное саногенным мышлением, реализуется в умениях и навыках управления отрицательными эмоциями – гнева, раздражения, обиды, использования приемов психологической защиты для снятия внутриличностного напряжения, сопровождающего ситуации рассогласования.

В *мотивационной* сфере – отношение к насилию и ненасилию в отстаивании собственных интересов и позиций, отношение к конфликту как средству разрешения объективного противоречия, свидетельствующего о несовершенстве какого-либо явления, актуализация соответственно природе конфликта тенденций вступления в конфликт или его избегания.

Данные характеристики в сочетании со сложившимися ценностными ориентациями имеют определяющую функцию в осознании конфликтной основы возникшей трудной профессиональной ситуации взаимодействия, а также в выборе соответствующей конфликтной стратегии. Сформированные отношения предупреждают возникновение «образа врага», способствуют установлению оппонентных, уважительных и терпимых, равных взаимоотношений с участниками конфликта.

В *волевой* сфере – терпение и владение собой в профессиональном общении, настойчивость в осуществлении профессиональной преобразующей конфликтологической деятельности, в достижении конфликтных целей, целей самоактуализации, саморазвития; волевые устремления при решении конфликтных проблем: инициативность, смелость, принципиальность в отстаивании своего мнения. Здесь важно не столько то, что личность ставит цели, сколько то, как она их реализует, на что пойдет личность ради достижения целей. Принятие решений – это не только выбор альтернатив на рациональной основе, но и волевое разрешение противоречий, способность выполнять деятельность на оптимальном уровне активности, психическая устойчивость по отношению к трудностям.

В сфере *саморегуляции* – свобода выбора целей конфликтологической деятельности и средств их достижения; осоз-

### 1.3. Модель конфликтологической культуры специалиста

нанность их выбора; совестливость; самокритичность, разно-сторонность и осмысленность действий в конфликте; умение соотносить свое поведение с действиями оппонента; рефлексия, способность специалиста управлять своим поведением и деятельностью в конфликтогенной профессиональной среде. Сформированные качества и умения сферы саморегуляции способствуют нейтрализации и подавлению отрицательных эмоций гнева, раздражения, повышенной тревожности, агрессии. Развитая сфера саморегуляции синтезирует все остальные процессы, протекающие в других сферах, она управляет, координирует все психические состояния, поэтому она способствует сохранению и укреплению психического здоровья и, как следствие этого, достижению успеха в профессиональной деятельности.

В *экзистенциальной* сфере – свобода в проявлении себя как индивидуальности в профессиональной деятельности, стремление к самоактуализации, саморазвитию, постоянной работе над собой; сознательное отношение к своим действиям, стремление к профессиональному самосовершенствованию, способность адекватно ориентироваться во всех сферах социальной жизни. Специалист должен обладать умениями оценивать собственные возможности и способности, иметь конструктивную конфликтную позицию.

*Аксиологический* блок выполняет функцию регулятивного (мотивационного, эмоционального, рефлексивного, волевого, экзистенциального) базиса для ориентировочно-преобразующей (конструктивной) конфликтологической деятельности специалиста в ситуациях производственного конфликта.

*Операционный* блок включает в себя конфликтогенные профессионально важные качества в *предметно-практической* сфере – конфликтологические умения, этическое поведение; способность оценить правильность своих действий, система умений и навыков для решения вероятностных конфликтологических задач по управлению конфликтом. Класс вероятностных (возникающих с той или иной долей вероятности) про-

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

фессиональных конфликтологических задач состоит из пяти групп задач, структурированных в логике управления конфликтом [108]: конфликтологические задачи по диагностике, прогнозированию, целеполаганию, стимулированию и разрешению (преобразованию профессиональной конфликтогенной среды) конфликта. Каждой группе конфликтологических задач соответствует группа конфликтологических умений, реализация которых находит отражение в видах профессиональной конфликтологической деятельности: конфликтологическая гносеологическая деятельность – конфликтологические умения по диагностике, прогнозированию конфликтной ситуации; конфликтологическая регулирующая деятельность – конфликтологические умения по целеполаганию и стимулированию активных конфликтных стратегий, предупреждению конфликта; конфликтологическая преобразующая деятельность – конфликтологические умения по разрешению конфликта.

Выделение класса конфликтологических профессиональных задач является основанием для структурирования конфликтологической деятельности специалиста, что, несомненно, придает ей эффективность и предсказуемость. Специалист, владеющий опытом решения вероятных конфликтологических задач, испытывает в конфликтной ситуации состояние уверенности в собственной психической безопасности, готовности к отстаиванию объекта конфликта.

Характеризуемый блок модели конфликтологической культуры специалиста выполняет преобразовывающую функцию по отношению к конфликтогенной профессиональной среде.

Если в реальном образовательном процессе вуза удастся сформировать перечисленные качества, то можно считать, что выделенные выше компоненты характеризуют должный уровень конфликтологической культуры специалиста со стороны его индивидуальности.

Блок *личностных* качеств специалиста, отражающих конфликтологическую культуру, может быть представлен такими

### 1.3. Модель конфликтологической культуры специалиста

качествами, как *справедливость*, *ответственность* [53], *социальность* (нравственность, гуманизм, соответствие нормам человеческого общежития), *адекватность* (конгруэнтность общения, оптимальность контактов, гармоничность самовыражения, диалектичность сознания и социальная гибкость), *зрелость* (способность к честным, открытым, взаимовыгодным отношениям) [63, 177].

Выделенные личностные качества специалиста являются неотъемлемыми характеристиками как его профессиональной культуры в целом, так и ее видов (методологическая, информационная, коммуникативная и др.). Поэтому в дальнейшем мы сместим акцент рассмотрения на особенности конфликтологической культуры специалиста, связанные с индивидуальными конфликтогенными свойствами и качествами.

Таким образом, опираясь на выделенную нами категорию «конфликтологическая культура специалиста», анализируя сущность профессиональной культуры, взаимосвязь между разными видами культуры специалиста, мы приходим к выводу, что искомой целостностью является степень взаимосвязанности элементов представленной модели.

Данная модель конфликтологической культуры специалиста важна для преподавателя вуза, осуществляющего конфликтологическую подготовку: она нацеливает преподавателя на определение и формулировку педагогических целей и задач, а также отбор адекватных средств воздействия на развитие конкретных конфликтогенных профессионально важных свойств и качеств специалиста или на формирование интегрированных характеристик конфликтологической культуры. Для студентов-будущих специалистов или обучающихся специалистов представленная модель может быть использована в процессе самодиагностики и определения своих перспектив дальнейшего саморазвития.

Степень сформированности конфликтогенных профессионально важных качеств влияет на повышение уровня конфликтологической культуры специалиста.

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

Выделенные и описанные интегрированные характеристики конфликтологической культуры специалиста рассматриваются нами необходимой теоретической предпосылкой для последующего описания уровней ее сформированности, обоснования принципов, ведущих тенденций и условий ее формирования. На каких методологических положениях производится определение уровней сформированности конфликтологической культуры специалиста? Каково содержание уровневых характеристик конфликтологической культуры специалиста? Ответ на этот вопрос поясним примерами из нашего опыта профессиональной конфликтологической подготовки будущих педагогов на факультетах, ведущих подготовку специалистов по направлению «Специалист. Педагог» в Калининградском государственном университете.

Определение уровней сформированности конфликтологической культуры производится на основе сложившихся в педагогических исследованиях традициях: на общих идеях философов, психологов и педагогов об уровнях развития какого-либо явления [292]. При этом используются следующие положения: ценностный, телеологический признак (высшим считается уровень, более всего соответствующий целям общества); структурно-функциональный признак (конфликтологическая культура при переходе на другой уровень изменяет свою структуру и функции). На основе этих идей следует вывод о том, что чем выше уровень сформированности конфликтологической культуры специалиста, тем совершеннее внутренние и внешние связи между компонентами информационного, аксиологического и операционного блоков конфликтологической культуры, между интегрированными характеристиками конфликтологической культуры специалиста (конфликтологической компетенцией, конфликтологической готовностью, конфликтологической компетентностью).

Указанные теоретические подходы прилагались к эксперименту в реализации диагностического компонента процесса формирования конфликтологической культуры (4.1), с помо-

### 1.3. Модель конфликтологической культуры специалиста

щью которых и были выявлены уровни развития исследуемого вида профессиональной культуры у студентов-будущих учителей. Для выявления уровней применялись как общеизвестные, так и разработанные автором методики (4.1). При обозначении уровней нами учитывается традиционное для рассмотрения видов профессиональной культуры специалиста названия уровней, а именно: адаптивный, репродуктивный, эвристический, креативный [318, с. 110].

*Адаптивный уровень* конфликтологической культуры учителя характеризуется следующими показателями: конфликтологические знания носят бытовой характер, не систематизированы; гибкость ума отсутствует, характерно патогенное мышление; конфликт сопровождается неконтролируемыми чувствами ущемления личностных интересов, неуправляемыми отрицательными эмоциями раздражения, нетерпения; профессионально значимые эмоции не доминируют; положительное отношение к насилию как способу разрешения эмоционального напряжения; мотивация конфликта представлена одной тенденцией, реализуется в привычном стиле; импульсивность, ригидность, уровень тревожности – высокие; поведение в конфликтной ситуации реактивно, отсутствует рефлексия, уровень субъективного контроля низкий; деструктивная конфликтная позиция; конфликтологические задачи не формулируются; характерны эмоциогенные конфликты; разрешение мнимое – профессионально-деструктивная функция.

*Репродуктивный уровень* конфликтологической культуры учителя характеризуется следующими показателями: конфликтогенные свойства индивидуальности развиты умеренно, системно не сформированы; имеются поверхностные, бессистемные конфликтологические знания; наблюдаются черты саногенного мышления; гибкость ума присутствует; компоненты «импульсивность», «ригидность», «самооценка» имеют средние показатели; эмоциональный фон – неуверенность в себе, страх, вина, обида; отношение к насилию как способу достижения конфликтных целей отрицательное;

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

конфликт оценивается односторонне – как разрушающее сложившиеся отношения явление; полный состав мотивации: стремление обострить конфликт обусловлено мотивами протеста против несправедливости, непонимания, ущемления достоинства со стороны учащегося – оппонента, защиты профессиональных интересов; тенденция избегания включает мотивы личной безопасности; мотивы осознаются, однако актуализируются ситуативно, неустойчивы; уровень субъективного контроля за развитием конфликтной ситуации средний, в конфликтной ситуации обращение за помощью к третьему лицу; непродуктивная конфликтная позиция; конфликтологические задачи управления и моделирования конфликта формулируются и реализуются по образцу, несамостоятельно; задачи по актуализации конструктивных конфликтов формулируются и реализуются эпизодически; характерны как деловые, так и ложные конфликты; разрешение частичное – профессиональная функция непродуктивная.

*Эвристический уровень* конфликтологической культуры учителя характеризуется следующими показателями: сформированная система конфликтологических знаний; развитые самонагенное мышление и гибкость ума, низкая ригидность; невысокие показатели импульсивности, реактивной тревожности; адекватная самооценка; формулируется оптимальная цель вступать или не вступать в конфликт, определяющаяся факторами учета условий сложившейся ситуации, реальностью достижения в ней поставленных целей, вниманием к индивидуальным и личностным особенностям оппонентов в конфликте; направленность на содержание конфликта и конфликтной деятельности, на способы предупреждения эмоционального конфликта, управление и разрешение содержательного, делового конфликта, включающая стремление специалиста к самостоятельной и ответственной позиции в конфликтной деятельности, стремление видеть сущность конфликта, стремление к усвоению всей системы способов и приемов его разрешения и выбору из них адекватного характеру конфликтной ситуации

### 1.3. Модель конфликтологической культуры специалиста

способов и приемов; готовность реализовывать профессионально значимые идейно-нравственные убеждения в ситуациях, им противоречащих, способность актуализировать необходимый в данной конфликтной ситуации и сильный по степени возбудимости мотив, конструктивная конфликтная позиция; развитые умения решать вероятностные конфликтологические задачи управления и моделирования педагогического конфликта – конструктивная профессиональная функция.

*Креативный уровень* конфликтологической культуры учителя характеризуется показателями эвристического уровня, проявления которых наблюдаются не только во взаимодействии с отдельными параметрами профессиональной конфликтотогенной среды, например, в типичных ситуациях педагогического конфликта во взаимодействии с отдельными субъектами профессионального педагогического взаимодействия (только учащиеся или только педагоги, администрация школы, родители), но со всеми субъектами профессионального взаимодействия, на всех уровнях проявления конфликта (межличностный и внутриличностный).

Выделение уровней конфликтологической культуры специалиста дает возможность преподавателю диагностировать уровень развития как отдельных конфликтотогенных профессионально важных качеств, так и в целом конфликтологической культуры и на этой основе целенаправленно строить процесс формирования целостной конфликтологической культуры специалиста.

Резюмируя содержание уровневого проявления сформированности конфликтологической культуры, представим примеры проявления уровней сформированности конфликтологической культуры специалиста в профессионально-педагогической конфликтотогенной среде учителями школ г. Калининграда и области, собранные в «Банк педагогических конфликтных ситуаций и конфликтов» автором и его аспирантами [257].

Учитель начальных классов Ольга Владимировна работает в школе второй год. Конфликты очень редки. Считает, что ра-

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

ботаает с маленькими детьми, поэтому часто приходится убеждать. Особенно конфликтными рассматривает последние уроки по расписанию, когда дети из-за усталости нарушают учебную дисциплину. Поэтому не стоит относиться строго к ним в таких ситуациях, тут их просто нужно понять.

Учитель математики Елена Васильевна в школе работает четыре года. Конфликты у нее возникают с отдельными учениками и очень редко. В основном конфликтные ситуации происходят по поводу учебной деятельности и прогулов уроков. Такое она считает недопустимым, и если это происходит, то разговор с учеником очень строгий. Считает, что главное для учителя «не выходить из себя», чтобы «не упасть в глазах учеников». Авторитет – это главное.

Учитель русского языка и литературы Мария Дмитриевна в школе работает 25 лет. Считает, что на конфликты никогда сама не идет, а для учителя главное – дистанция между ним и учеником. Так, признается, что вступает в конфликтные ситуации только по поводу недобросовестного отношения к трудовым делам в классе. Недавняя конфликтная ситуация состояла в том, что ученица на дежурстве в классе «с пренебрежением опускала тряпку в ведро». В этом случае учитель решила поговорить с ученицей о пренебрежительном отношении к общественно-полезному труду. В отношении конфликтных ситуаций у Марии Дмитриевны есть своя методика работы. Сначала разговор наедине. Если это не помогает, тогда разговор с учеником при родителях, иногда при лучшем друге. К разговору с родителями тщательно готовится и ждет помощи, просит ее.

Из перечисленных примеров видно, что у учителей конфликтологическая компетенция не сформирована – они испытывают конфликтофобию; конфликтологическая готовность находится на среднем уровне развития – развиты отдельные компоненты (эмоциональная устойчивость); конфликтологическая компетентность низкого уровня развития – конфликтологические задачи по управлению конфликтом не формули-

### 1.3. Модель конфликтологической культуры специалиста

руют, наблюдается адаптивное поведение. Таким образом, приведенные характеристики свидетельствуют об адаптивном и репродуктивном уровнях конфликтологической культуры учителя.

В уже упомянутом «Банке конфликтных ситуаций и конфликтов» крайне мало фактологического материала об эвристическом и креативном уровнях конфликтологической культуры учителя. Это положение объясняется незаданностью конфликтологического образования Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования для педагогов и, как следствие, отсутствием целенаправленного формирования конфликтологической культуры учителя у студентов-будущих педагогов в высшей профессиональной школе.

Однако образцы конфликтологической культуры учителя вполне доступны наблюдению по педагогической литературе. «На протяжении всего урока учитель тщетно пытался наладить дисциплину в классе: он призывал учеников быть внимательнее, следить за своим поведением, у нескольких ребят даже взял дневники, чтобы записать замечания. Ничего не помогало, напряжение росло. Но вдруг преподаватель улыбнулся и сказал: «Ладно, сегодня вы сделали из меня святого Себастьяна, несправедливо расстрелянного лучниками Диоклетиана, но прошу иметь в виду, что завтра я организую для вас Утро стрелецкой казни». Все рассмеялись, напряженность в классе исчезла, конфликтная ситуация разрешена» [340, с. 75]. «Учитель заходит в класс и объявляет тему контрольной работы. Ученики, выражая недовольство, говорят, что их не предупреждали и что никакую контрольную они писать не будут. Тогда преподаватель предлагает: «Возможно, я забыл предупредить вас, и тогда сегодняшний урок мы посвятим подготовке к предстоящей контрольной работе, которую напишем в следующий раз, но если найдутся желающие проверить себя сегодня, то я могу предоставить им такую возможность, причем в журнал я выставлю только хорошие и отличные оценки. Устроит вас такой вариант?» Все с ра-

*Глава I. Конфликтологическая культура  
специалиста как предмет педагогического исследования*

---

достью соглашаются с предложением учителя» [там же, с. 74]. Вот какой вариант реализации положений корпоративной культуры лицея «Ганзейская ладья» г. Калининграда нашел педагогический коллектив, выработав «Кодекс поведения лицеиста» (приложение 1).

Анализ содержания и формы напутствия убеждает, что привитие норм и запретов, составленных самими школьниками и предъявляемых в дружественном тоне, гарантирует наполнение смыслом школьную жизнь учащегося, развитие продуктивных ценностных позиций и ценностных ориентаций, воспитание ответственности и правового сознания [260]. Все приведенные примеры можно рассматривать как проявление конфликтологической культуры учителя эвристического и креативного уровней развития, при которых наблюдается изменение параметров конфликтогенной профессионально-педагогической среды (поведенческий, событийный, нормативный) в результате продуктивной конфликтологической деятельности учителя или всего педагогического коллектива.

Таким образом, модель конфликтологической культуры специалиста, рассмотренная как описательный аналог, отражающий основные характеристики обобщенного образа конфликтологической культуры специалиста, структурирована в соответствии с ее интегрированными характеристиками и их функциями в информационный, аксиологический и операционный блоки модели конфликтологической культуры. Описанная модель имеет значение для преподавателя вуза как целевой ориентир в процессе формирования конфликтологической культуры, для самого обучающегося как средство самодиагностики в процессе саморазвития и совершенствования конфликтологической культуры. Описание модели также дает возможность выявить уровни развития конфликтологической культуры специалиста, различающиеся степенью сформированности отдельных компонентов конфликтологической культуры и их взаимосвязями, в целом функционирования конфликтологической культуры специалиста в профессиональной конфликтогенной среде.

## Глава II | ПРОБЛЕМА ФОРМИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ СПЕЦИАЛИСТА В ТЕОРИИ И ПРАКТИКЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

### 2.1. Формирование конфликтологической культуры специалиста как тенденция профессионального образования

В исследовании любой педагогической проблемы важно выяснить, какое место она занимает в научных поисках, решается ли и каким образом в теории и практике образования. Как уже отмечалось в параграфе 1.2, проблема формирования конфликтологической культуры специалиста в разных уровнях ее проявления, а именно: конфликтологическая компетенция, конфликтологическая готовность, конфликтологическая компетентность, конфликтологические умения – так или иначе получила свое развитие, как в педагогических, так и психологических исследованиях. При этом профессиональными сферами анализа и изучения конфликтов выступали управленческая, педагогическая, правоохранительная, экономическая деятельность специалистов. Все эти работы свидетельствуют, что интерес к профессиональному конфликту и педагогическим процессам формирования компонентов конфликтологической культуры специалистов носит устойчивый и возрастающий характер. Важными для данного исследования выступают положения соответствия конфликтологической подготовки специалистов современным тенденциям в процессе профессиональной подготовки. Принципиально необходимым

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

является выявление как положительных моментов и тенденций, так и причин затруднений и недостатков в работе преподавателей по формированию конфликтологической культуры специалистов в процессе профессиональной подготовки. Ответы на эти вопросы излагаются в данном разделе.

Обозначим основные критерии предпринятого в данном исследовании описания тенденций развития образования, и в частности профессионального образования:

- наличие конфликтологической заданности в целях образования и целях профессионального образования;
- наличие конфликтологической проблематики в исследованиях профессионального образования;
- содержание конфликтологических аспектов в профессиональной подготовке специалистов.

Материалом для анализа выступают работы ученых в области педагогики и психологии профессиональной деятельности и профессионального образования. Анализировались как монографические работы, научные статьи в периодических изданиях, в научно-методических журналах, так и тезисы докладов на научных конференциях по проблемам управления развитием личности в системе профессионального образования, реформирования образования, послевузовского образования, теории и практике профессионального образования, психологического обеспечения общего и педагогического образования.

Исходя из того, что тенденции образования отражают состояние общества, зафиксируем качественную характеристику современной социокультурной ситуации. Так, характеризуя социокультурную ситуацию настоящего времени, Е.В. Бондаревская отмечает, что культура XXI века видится как мировой интеграционный процесс, в котором происходит смешение различных этносов и этнических культур [36, с. 38]. В результате человек в современной социокультурной ситуации находится на рубеже культур, взаимодействие с которыми требует от него диалогичности, понимания, уважения культурной идентичности других людей. Можно предполо-

### ***2.1. Формирование конфликтологической культуры специалиста как тенденция профессионального образования***

---

жить, что взаимодействие общечеловеческой, этнической и массовой культуры станет характерной чертой в XXI веке. Какие тенденции возобладают, будет зависеть от человека, его образованности (просвещенности), воспитанности (нравственности), включенности в то или иное социокультурное пространство, собственного желания сохранить идентичность, обрести смысл жизни.

Поддерживая взгляд ученого на характеристику современной социокультурной ситуации, подчеркнем, что в нее органично включено и конфликтологическое содержание. Именно рубеж культур требует диалогичности, понимания и уважения другой культуры и людей. Конфликтологическая культура человека функционально определяет способность человека существовать в противоречивой социальной ситуации в острой форме ее развития – конфликтной. Поэтому ее формирование следует рассматривать как социальный заказ. Он направлен на преодоление противоречия между необходимостью формирования человека, способного существовать в социокультурной ситуации взаимодействия межнациональных и межэтнических культур, и отсутствием понятийно-терминологической обозначенности конфликтологической составляющей в характеристике социокультурной ситуации современного общества.

Проанализируем, насколько присуща конфликтологическая составляющая для тенденций образования.

Обратимся к тенденциям в определении целей и задач образования. Здесь ведущей выступает гуманистическая тенденция. Именно она воплощается в идеале человека XXI века. Такой человек ориентирован на сотрудничество, он не сможет совершить деструктивных действий и не даст вовлечь себя в разрушительную деятельность. Это означает реализацию в образовательно-воспитательном процессе следующих задач: формирование безопасной личности, не способной причинять вред ни людям, ни природе, не самой себе; воспитание личности, владеющей родным языком и языками народов мира, открытой к диалогу; воспитание гражданина и государственного

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

человека, способного быть организатором и участником сложных общественных, экономических процессов и структур управления, содействовать сохранению целостности российского государства [36, с. 37]. В этом положении важно отметить, что российский культурно-воспитательный идеал человека XXI века содержит в себе черты сформированной конфликтологической культуры (человек ориентирован на сотрудничество, он не сможет совершить деструктивных действий и не даст вовлечь себя в разрушительную деятельность), и задача образовательного процесса формулируется соответственно (формирование безопасной личности, не способной причинять вред ни людям, ни природе, не самой себе). Однако заметим, что конфликтологическая составляющая «читается между строк» и терминологически никак не сформулирована.

Обратимся к исследованиям в области профессиональной педагогики.

Современные исследования проблемы целей-идеалов профессиональной педагогики содержат значимый для нашего исследования материал. Так, А.С. Запесоцкий и ученые Гуманитарного университета Санкт-Петербурга видят в качестве идеала воспитания современного специалиста – российского интеллигента. Университетом разработана модель интеллигента нового тысячелетия. Этой модели соответствует тип личности, у которой высокое профессиональное мастерство и интеллектуальный потенциал оказывается прочно связанным с нравственным [104]. Другой исследователь сущности интеллигентности как цели-идеала высшего образования М.С. Каган выявляет характерные черты специалиста-интеллигента: способность личности видеть в другом равную себе личность, совмещение безусловной принципиальности в отстаивании своих убеждений со столь же принципиальной толерантностью, терпимостью к взглядам другого, тактичность, деликатность в полемике [118, с.22 – 23]. Как указывают исследователи воспитательной работы в вузах в новых условиях, одним из ряда наиболее важных и перспективных направлений реформы со-

### ***2.1. Формирование конфликтологической культуры специалиста как тенденция профессионального образования***

---

держания высшего профессионального образования должна стать его гуманизация – преобразование учебно-воспитательного процесса, нацеленного на формирование у студенческой молодежи взглядов на человека как высшую ценность. Другими словами, гуманизация означает «очеловечивание» деятельности. Ценности, которые должны быть сформированы у выпускников вузов, можно таксономировать по следующим признакам: гуманистические – права человека, уважение личности, принципы взаимного общения; социокультурные, относящиеся к искусству, литературе, морали и этике, вопросам демографии, религии, национальным и этническим особенностям и традициям, к науке и образованию, к культуре в целом; социальные, определяющие политическую структуру общества, правовую и экономическую культуру и порядок, безопасность жизнедеятельности [51, с. 40]. Как видно, в гуманистические ценности включаются ценности конфликтологического содержания, такие, как принципы взаимного общения, безопасность жизнедеятельности. В обозначенный ряд необходимо добавить профессиональные ценности, потому что именно они определяют направленность и мотивацию профессиональной конфликтологической деятельности в профессиональной конфликтогенной среде.

Таким образом, конфликтологическая культура специалиста может рассматриваться как мера и степень сформированности специалиста-интеллекта: она способствует проявлению черт специалиста – интеллекта в трудных и конфликтных ситуациях профессионального взаимодействия. Именно от того, будет иметь специалист высокий уровень конфликтологической культурой или нет, зависит конкретное отражение интеллигентности в профессиональной деятельности. Поэтому мы высказываем предположение, что цель-идеал формирования специалиста в высшей профессиональной школе должна включать и конфликтологический компонент как фиксирующий ситуативность (конфликтную) проявления идеальных характеристик современного специалиста.

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

С проблемой целей и задач профессиональной подготовки связана проблема квалификационных характеристик специалиста. Конечные цели профессиональной подготовки представлены в квалификационных характеристиках в виде суммы тех свойств и качеств, которые он приобретает в процессе профессиональной подготовки. Содержание квалификационных характеристик – это совокупность профессионально важных качеств. Именно определяющее успешность и эффективность профессиональной деятельности значение позволяет ученым толковать квалификационные характеристики как профессионально важные качества [63, 77].

С целью уяснения наличия конфликтогенных профессионально важных качеств в модели специалиста обратимся к соответствующим тематическим исследованиям в области психологии и педагогики профессионализма. Так, в проведенном под нашим руководством исследовании формирования конфликтологической компетентности специалиста таможенной службы [115] специально рассматривались следующие вопросы: что представляет собой система профессионально важных для таможенника качеств? Какие профессионально важные качества являются базовыми для реализации профессиональных функций в условиях профессионального конфликта?

Для решения обозначенной проблемы были проанализированы модели специалиста, профессиограммы специалиста таможенной службы, которая в контексте вопросов кадрового обеспечения стала предметом исследования специалистов Управления кадров и учебных заведений Государственного таможенного комитета [1, 278, 291]. Ими выдвинуто предположение, что с учетом придания таможенной службе статуса правоохранительных органов, «целесообразно воспользоваться опытом работы в этой сфере, накопленным правоохранительными органами, адаптировав его к специфике таможенной службы» [77, с. 32]. В связи с тем, что таможенная служба выполняет две основные задачи – защита экономического суверенитета и обеспечение экономической безопасности страны,

### ***2.1. Формирование конфликтологической культуры специалиста как тенденция профессионального образования***

---

– авторы видят разницу в формировании состава подразделений, занимающихся финансово-экономической деятельностью, вопросами взимания таможенных платежей и сборов, таможенной статистики, таможенно-тарифного регулирования, правового обеспечения и материально-технического оснащения от подразделений, непосредственно осуществляющих организацию таможенного контроля, борьбу с контрабандой и нарушениями таможенных правил, оперативно-розыскную деятельность и охрану таможенных объектов. Отмечается, что отбор в последние должен быть, несомненно, более тщательным, «основан на особых критериях» [77, с. 31]. Наиболее точной и современной признается пятифакторная модель профессионального отбора, которая содержит следующие параметры: уровень гражданской зрелости, деловые качества, морально-этические критерии, психологические свойства и медицинские показатели.

Существуют и другие взгляды на профессионально важные качества для сотрудника таможенного подразделения. Так, С.И. Съедин [291] относит к ним целеустремленность при решении служебных задач; общительность; самообладание, активность и выдержанность в сложных ситуациях; доверие к знаниям, опыту товарищей и уверенность в их поддержке; эмоциональность, страстность при отстаивании своих взглядов; высокая работоспособность; честность; чуткость к людям; организованность при выполнении практических задач, а также при высказывании своих мнений; сопереживание удач и неудач товарищей и таможенного коллектива в целом; военно-профессиональные знания, умения и навыки; тактичность, вежливость; впечатлительность [77, с. 310].

Из приведенных моделей профессионально важных качеств специалиста видно, что предпринятые попытки описать модель специалиста таможенной службы не носят прогностического характера, хотя и присутствуют такие ситуационные показатели, как умение ориентироваться в ситуациях, активность и выдержка в сложных ситуациях, умение разбираться в людях – в

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

перечисленных параметрах явно недостаточно уделяется внимания профессиональным конфликтологическим умениям для решения профессиональных конфликтологических задач. На преодоление выявленного противоречия и было направлено исследование проблемы формирования конфликтологической компетентности специалиста таможенной службы.

Чтобы определить, насколько система профессионально важных качеств специалистов других сфер профессиональной деятельности структурирована конфликтологическим компонентом, обратимся к исследованиям в области теории и методики профессионального образования. Так, при исследовании проблемы формирования специалиста в системе среднего медицинского образования [338] обращается внимание на его коммуникативную роль как вид социальной роли. Автор устанавливает ряд условий, при которых медсестра способна создать оптимальные взаимоотношения с пациентом: уметь устанавливать контакт с пациентом; владеть эмпатией, уметь управлять конфликтной ситуацией, владеть этико-деонтологическими навыками поведения (так называемой этико-ориентированной деятельностью) [338, с. 235]. Здесь в номенклатуре профессионально важных качеств, несмотря на неразделенность коммуникативного и конфликтологического содержания, присутствуют указания на конфликтологический компонент (умение управлять конфликтной ситуацией).

Специальное исследование проблемы готовности офицеров к разрешению конфликтных ситуаций в воинском коллективе проведено А.И. Кротовым [148]. Он выявил профессионально важные качества офицера, необходимые для разрешения конфликтных ситуаций в воинском коллективе. Описанные посредством комплекса базовых умений, они были объединены в группы: гностические умения (наблюдать и анализировать конфликтные ситуации, изучать эффективность выбранных педагогических воздействий, определять уровень воспитанности отдельных военнослужащих и др.); организаторские (организовывать деятельность военнослужащих, осуществлять педагогическое руководство развитием коллектива

### ***2.1. Формирование конфликтологической культуры специалиста как тенденция профессионального образования***

---

военнослужащих, согласовывать работу с работой других офицеров подразделения и др.); коммуникативные (общаться с солдатами и сержантами, развивать внутриколлективные отношения, реализовывать демократический стиль общения, управлять эмоциональной атмосферой коллектива и настроением отдельных военнослужащих) [148, с. 13]. Как видно из представленной системы базовых для разрешения конфликтной ситуации умений, основой для их выделения не рассматриваются принятые в настоящий момент в конфликтологии положения об управлении конфликтом и связанное с ним требование учета принципов управления конфликтом. Именно этим, видимо, объясняется факт употребления определения к слову «умения» «профессионально-педагогические», необходимые для разрешения конфликтных ситуаций, а не объемлющего определения «конфликтологические» умения.

Сфера управленческой деятельности – менеджмента – традиционно в конфликтологии считается самой разработанной [10, 40, 71, 74, 76, 93, 108, 109, 139, 146, 156, 159, 174, 181, 186, 189, 204, 215, 221, 225, 231, 244, 302, 304, 307, 325, 332, 351, 354, 355, 359, 370]. Здесь исследованы такие проблемы, как межличностный конфликт в сфере управленческой деятельности; муниципальные конфликты и подготовка кадров для местного самоуправления; место конфликта в корпоративной культуре организации; профессиональное самоопределение в ситуации неопределенности и конфликта; проблемы формирования конфликтологической компетенции управленческих кадров; управление коммуникацией в конфликте; конфликт как метод формирования конфликтологической компетенции при подготовке управленческих кадров. Очевиден вывод о наличии конфликтологического компонента в профессиональной подготовке менеджера, создании солидной теоретической основы для формирования конфликтологической культуры специалиста.

Профессионально-педагогическая подготовка также отличается вниманием к конфликтологическому компоненту (исследованные проблемы представлены в параграфе 2.1).

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

Проблемы подготовки социологов к профессиональной деятельности в конфликте также привлекали внимание ученых [106, 108].

Наименее исследованными в аспекте конфликтологического компонента представляются профессиональная подготовка специалиста средств массовой информации [102], а также специалистов правоохранительных профессий: сотрудников налоговой инспекции и налоговой полиции, судебных приставов [285].

Таким образом, можно констатировать, что конфликтологическая подготовка специалистов имеет солидную теоретическую разработанность и существует реальная возможность описания научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста.

Резюмируя анализ основных тенденций высшего профессионального образования, сделаем некоторые выводы: цели профессионального образования формулируются в соответствии с гуманистической тенденцией образования, где находят отражение и конфликтологические компоненты. Вместе с тем контекстное присутствие в идеале человека XXI века конфликтологических характеристик не может быть оценено как достаточное. Налицо противоречие между необходимостью включения в цель-идеал культурного человека конфликтологической составляющей как отражающей сферу его объективно присущего конфликтного бытия и отсутствием его понятийного обозначения в формулировке цели образования; данное противоречие касается и целей профессионального образования, а именно цели-идеала современного специалиста; в совокупность профессионально важных качеств специалиста включаются качества, определяющие успешность и эффективность его профессиональной деятельности. Вместе с тем профессиональная деятельность по своей природе конфликтна; рассмотренная в логике системного и целостного подхода как система взаимосвязанных элементов, она потенциально содержит в себе конфликтогенность как показатель дисфункции и одновременно развития системы. Налицо противоречие ме-

### ***2.1. Формирование конфликтологической культуры специалиста как тенденция профессионального образования***

---

жду необходимостью включения в состав профессионально важных качеств конфликтогенных качеств и свойств специалиста и отсутствием в квалификационных характеристиках специалистов конфликтогенных профессионально важных качеств-показателей; недостаточное внимание к конфликтологической зафиксированности в формулировках целей-идеалов профессионального образования, а также ограничение конфликтного профессионального бытия рамками коммуникативной подготовки специалиста обусловили ограниченность, односторонность подготовки специалистов; это положение нашло подтверждение фактами как явного отсутствия специальных исследований формирования конфликтологической культуры специалиста, так и неразработанностью проблем конфликтологической подготовки в некоторых профессиональных направлениях.

Как показывает анализ тенденций высшего профессионального образования, формирование конфликтологической культуры специалиста осуществляется в процессе профессионально-конфликтологической подготовки, поэтому необходимо проанализировать теорию и практику конфликтологического образования специалистов.

### **2.2. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки**

В предыдущем параграфе были проанализированы тенденции развития профессионального образования в аспекте проблемы данного исследования. Остался не решенным вопрос о теории и практике формирования конфликтологической культуры в процессе профессиональной подготовки. Необходимо получить ответы на следующие вопросы. Каково содержание процесса профессиональной подготовки специалистов к конфликтологической деятельности: что представляет собой со-

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

вокупность обозначенных для усвоения дидактических единиц? Насколько достаточным оно является для достижения цели-идеала специалиста, владеющего конфликтологической культурой? Какими педагогическими средствами осуществляется подготовка специалистов к конфликтологической деятельности: что представляют собой методы и формы профессионально-конфликтологической подготовки? Насколько соотносимы они с целью и задачами процесса формирования конфликтологической культуры специалиста, сущностью формируемого качества, а также современными тенденциями в области процесса профессиональной подготовки?

Для того чтобы получить ответы на поставленные вопросы, обратимся к Государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования, проанализируем разделы «Требования к выпускнику высшего учебного заведения», «Цикл общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин», «Цикл общепрофессиональных дисциплин», «Цикл специальных дисциплин», в них – номенклатуру курсов обязательных и специальных дисциплин, а также содержание их дидактических единиц [64]. Материалом для исследования будут выступать также учебные программы по курсу «Конфликтология» и их учебно-методическое сопровождение, а именно: учебники по педагогике и психологии, по конфликтологии, учебные пособия по конфликтологии. С целью выявления тенденции в практическом аспекте профессиональной подготовки к конфликтологической деятельности обратимся к отдельным исследованиям, так или иначе обеспечивающим формирование конфликтологической культуры специалиста. Выводы и обобщения позволят в дальнейшем выстроить программно-целевое обеспечение процесса формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки.

Требования к выпускнику – будущему специалисту высшего учебного заведения, обозначенные в Государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования и

## 2.2. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки

отражающие модель специалиста, структурированы по трем блокам: общие требования к образованности, требования по циклам дисциплин, общепрофессиональных и специальных [64].

Контент-анализ содержания указанных требований выявил ряд требований, связанных с профессиональной деятельностью специалиста в конфликтной профессиональной среде: «знает этические и правовые нормы, регулирующие отношение человека к человеку»; «владеет культурой мышления»; «понимает сущность и социальную значимость своей профессии, основные проблемы дисциплин, определяющих конкретную область его деятельности»; «способен к проектной деятельности в профессиональной среде, умеет строить и использовать модели для описания и прогнозирования различных явлений»; «способен ставить цель и сформулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций, умеет использовать для их решения методы изученных наук»; «готов к кооперации с коллегами по работе в коллективе, находить и принимать управленческие решения в условиях противоречивых требований»; «методически и психологически готов к изменению вида и характера своей профессиональной деятельности». Профессиональная подготовка, следовательно, должна обеспечить готовность специалиста к взаимодействию с субъектами профессиональной деятельности в противоречивой, а значит, конфликтной, профессиональной среде.

Возникает вопрос: каким содержанием (дисциплины и их дидактические единицы) предполагается осуществление обозначенной готовности? Общепрофессиональный цикл дисциплин включает философские, культурологические, социологические, педагогические науки. Согласно требованиям к выпускнику высшей школы, специалист в области гуманитарных наук должен понимать роль насилия и ненасилия в истории и человеческом поведении, нравственных обязанностей человека по отношению к другим и самому себе; иметь представление о роли сознания и самосознания в поведении, общении и деятельности людей, понимать значение воли и эмоций, по-

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

требностей и мотивов, а также бессознательных механизмов в поведении человека; уметь интерпретировать собственное психическое состояние, владеть простейшими приемами психической саморегуляции; владеть элементарными навыками анализа учебно-воспитательных ситуаций, определения и решения педагогических задач. Очевидно, что общепрофессиональная гуманитарная подготовка не обеспечивает формирование конфликтологической культуры специалиста, так как отсутствует прикладной аспект формируемых профессионально важных свойств и качеств. Следовательно, специалисты, в профессиональной подготовке которых не предусматривается изучение дисциплины «Конфликтология», не готовы реализовать профессиональные функции и решать профессиональные конфликтологические задачи по управлению профессиональной конфликтогенной средой.

Однако, согласно анализируемому документу, дисциплина «Конфликтология» входит в перечень обязательных учебных дисциплин для подготовки социальных работников, социологов, психологов, политологов, менеджеров, юристов. Обеспечивается ли сформированность конфликтологической культуры специалиста предлагаемым содержанием? В процессе изучения конфликтологии будущий специалист усваивает такие положения: предмет, принципы и задачи конфликтологии; конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия, уровни проявления и типология конфликтов; аналитическая модель и диагностика конфликтов; динамические модели конфликта; стратегия поведения участников конфликта; прогнозирование; технология и методы предупреждения конфликта; способы, методы и средства разрешения конфликтов; деятельность социальных служб по регулированию и разрешению конфликтов; посредничество при разрешении конфликтов; этические моменты в деятельности социальных работников при разрешении конфликтов. Проведенная конфликтологическая профессиональная подготовка в перечисленном объеме также не обеспечивает сформированность конфликто-

## 2.2. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки

логической культуры специалиста, так как внутриличностный уровень функционирования профессионального конфликта остается без внимания.

Таким образом, налицо противоречие между требованиями к современному специалисту – выпускнику высшей профессиональной школы, способному выполнять профессиональные функции в профессиональной конфликтной среде и отсутствием их дидактического обеспечения в процессе профессиональной подготовки. Для разрешения выявившегося противоречия необходимо разработать научно-методическое обеспечение профессиональной подготовки специалистов к взаимодействию в профессиональной конфликтной среде.

Каково состояние научно-методической обеспеченности профессиональной подготовки специалистов к профессиональной конфликтологической деятельности? Так, анализ психолого-педагогической учебно-методической литературы, предназначенной для студентов – будущих учителей, обучающихся по направлению «Специалист. Педагог», позволил установить следующие факты. Базовые учебники по педагогике, рекомендованные Министерством образования РФ в качестве учебного пособия для студентов высших учебных заведений по специальности «Педагогика», не включают вопросы, связанные с педагогическими конфликтами. В качестве исключения можно сослаться на учебник В.И. Андреева [6]. В нем конфликтология рассматривается в разделе педагогической прогностики, где оценивается как стратегия для XXI века. Автор отмечает актуальность конфликтологической проблематики для педагогической науки и необходимость специальной подготовки педагога: «Одна из характерных особенностей педагогической деятельности учителя заключается в том, что он должен овладеть не только теорией и современной технологией обучения и воспитания, но уметь разрешать конфликты, которые чаще всего возникают на межличностном уровне»; «К сожалению, в отечественных учебниках педагогики мало внимания уделялось проблеме конфликтов и практи-

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

чески учитель остался не подготовленным к их эффективному разрешению» [6, с. 506]. Следуя логике В.И. Андреева, педагог будет готов успешно реализовывать профессиональные функции только тогда, когда овладеет методами разрешения межличностного конфликта, причем в процессе взаимодействия учитель – ученик, учитель – родитель, учитель – учитель, ученик – ученик. Подчеркнем, что такая позиция является односторонней и не может обеспечить сформированность конфликтологической культуры учителя. Остается не востребован ее внутренний план, а именно внутриличностные конфликты и их роль в профессиональном становлении педагога.

Вывод об одностороннем подходе к профессиональной подготовке педагога к конфликтологической деятельности базируется на признанном в конфликтологии положении о развивающих возможностях конфликта и необходимости использовать конфликт в педагогической деятельности в качестве педагогического средства развития индивидуальности, обучения и воспитания школьника/студента. Именно этой позицией, которая Б.Х. Хасаном называется «конфликтофобия» [316], объясняется характер и содержание предложенного студентам учебного материала для усвоения. В учебник включены следующие вопросы: причины возникновения конфликтов; типология учителей в конфликтологическом аспекте; методы разрешения конфликта (метод эвристических вопросов, метод семи шагов в разрешении конфликта, метод активных консультаций, метод моделирования разрешения конфликтов, метод перехода от конфликта к сотрудничеству и сотворчеству, метод посредника в разрешении конфликта, метод картографии конфликта, метод резкого обострения и энергичного разрешения конфликта). Как видно, содержание информационного блока конфликтологических знаний явно недостаточное.

В учебнике по педагогике Б.Т. Лихачева конфликтная ситуация рассматривается как метод воспитания [163]. Однако, кроме указаний на возможность использования спонтанно возникшей конфликтной ситуации между учащимися в каче-

## 2.2. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки

стве воспитывающего средства в развитии детского коллектива, в тексте учебного пособия не выявлена воспитывающая сущность конфликтной ситуации, не показана методика перевода социальной ситуации в воспитывающую.

Непосредственно конфликтологической проблематике посвящено учебное пособие В.И. Журавлева «Основы педагогической конфликтологии» [98]. Как подчеркивает И.В. Журавлев, «учебник назван «основами» конфликтологии. Как известно, в педагогической лексике данное слово принято употреблять в двух значениях. К основам относят закономерности, категории, принципы, методологию педагогики, т.е. фундаментальные компоненты отраженного и закрепленного в педагогической науке знания. Но к основам, во-вторых, принято относить обобщенные и систематизированные факты педагогической действительности, которые подлежат теоретическому осмыслению. Из них формулируется теория педагогики, оформляясь в категории, принципы, закономерности» [98, с. 3]. Именно фактология стала предметом анализируемого учебного пособия. Это один из первых учебников в отечественной педагогике, отражающий природу конфликтно-стрессовых ситуаций в школе с учащимися различных возрастных групп и пути их преодоления в работе с учителями. Автор основательно изучает конфликтно-стрессовые ситуации и оставляет без внимания аспект потенциальных возможностей конфликтной ситуации и конфликта в педагогическом процессе.

Более содержательной в профессиональной подготовке студента – будущего педагога к профессиональной конфликтологической деятельности выглядит глава V монографии И.И. Рыдановой, посвященной основам педагогики общения [239]. Автор анализирует следующие вопросы: понятие педагогического конфликта и его доминанты, технология управления межличностными конфликтами, конструктивность педагогических реакций в кризисные моменты, деловые и личные конфликты учителя со школьниками и особенности их преодоления. Перечисленные положения в достаточной мере ин-

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

формируют студентов педагогических специальностей по коммуникативным аспектам конструктивного педагогического реагирования. Достоинством монографии И.И. Рыдановой является наличие практикума, где содержатся информация к размышлению и тесты на определение конфликтности учителя. Однако, как и в выше перечисленных работах, остается без внимания положение о воспитательных возможностях конфликтных ситуаций в педагогическом процессе.

Формированию конфликтологических умений педагога, связанных с эмоциональной устойчивостью, способствует книга Н.В. Самоукиной, где предлагаются релаксационные психотехнические упражнения для учителей, повышающие их работоспособность и снимающие утомление [244]. Система игровых методов направлена на выработку когнитивных (познавательных) и убеждающих умений учителя. В целом, высоко оценивая учебный потенциал данной работы, отметим, что смещение акцентов на психосберегающие технологии ограничивает конфликтологическую готовность студента – будущего учителя к решению профессиональных конфликтологических задач по управлению и моделированию конфликтных ситуаций.

Наиболее соотносимой с профессиональной подготовкой студента – будущего учителя к конфликтологической деятельности представляется работа А.С. Чернышева [322]. Автор разработал систему упражнений по формированию у студентов педвуза умений и навыков педагогического общения. На материале свыше 200 острых конфликтных ситуаций воспитываются педагогический такт, умения выйти из конфликта с учеником на гуманной основе, не унижая достоинства ученика. Как видно, в этом учебном пособии обеспечивается готовность студента – будущего педагога к решению некоторых видов профессиональных конфликтологических задач.

Таким образом, анализ учебно-методических пособий, рекомендованных для студентов, получающих дополнительную педагогическую квалификацию, показал, что формирование конфликтологических свойств и качеств специалиста-педагога

## 2.2. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки

является предметом внимания ученых, но в ее решении акцент смещен на коммуникативный аспект, дидактическая же составляющая явно отсутствует. Следовательно, можно сделать вывод о фрагментарной и односторонней подготовке специалистов-педагогов к профессиональной конфликтологической деятельности, которая не обеспечивает сформированность целостной конфликтологической культуры.

Значимыми для нашей работы являются исследования, в которых решаются проблемы профессиональной подготовки специалистов к профессиональной конфликтологической деятельности. Материалом для анализа выступают формируемые конфликтогенные свойства и качества специалистов, методологические основы профессионально-конфликтологической, а также содержание педагогического процесса исследуемого вида профессиональной подготовки в логике целостного педагогического процесса (цели – средства – условия – результат).

Подготовка специалистов к профессиональной конфликтологической деятельности исследовалась применительно к педагогической деятельности. Здесь решались проблемы профессиональной подготовки учителя к разрешению конфликта в воспитательном процессе [169], формирования готовности студентов – будущих педагогов к решению профессиональных конфликтологических задач [88], формирования готовности учителя к разрешению конфликтных ситуаций в педагогическом процессе [34]. Исследовались также профессиональная подготовка специалистов военных специальностей (подготовка офицеров к разрешению конфликтных ситуаций в воинских коллективах [148]), сотрудников таможенной службы (формирование конфликтологической компетентности специалиста таможенной службы [115]).

Судя по обозначению аспекта профессиональной конфликтологической подготовки специалистов, можно сделать вывод, что конфликтологическая культура специалиста целенаправленно не исследовалась. Однако для разработки научно-методического обеспечения процесса формирования конфлик-

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

тологической культуры специалиста выводы по вышеперечисленным исследованиям весьма важны.

Какие методологические подходы применяли в решении проблем профессионально-конфликтологической подготовки специалистов?

Вероятностный подход используется в обосновании выделения и описания содержания феномена «вероятностные конфликтологические задачи как класс профессиональных задач» [88]. Андрагогический подход позволил определить оптимальные условия для формирования конфликтологической подготовки специалиста таможенной службы [115]. Практико-ориентированный подход определяет направленность содержания конфликтологической подготовки офицера [148]. Гуманистический подход лежит в основе подготовки учителей к гуманным способам разрешения конфликта с учениками [169]. Подчеркнув очевидное соответствие выявленных методологических подходов современным тенденция в высшем профессиональном образовании – гуманизация, гуманитаризация, профессионализация общепрофессионального гуманитарного образования, технологизация, – отметим, что органически присущий конфликтологической специфике данного исследования синергетический подход в педагогике остался не востребован.

Подобное замечание можно отнести и культурологическому подходу, который находит отражение не только в идеалах, целях и задачах, но и во взглядах на процессуальный компонент педагогического процесса. Так, В.М. Розин полагает, что образование – это процесс приобщения каждого нового поколения к культуре. При таком подходе к сущности образования на первый план выходят ценности: сосуществования, культивирования ценностей жизни и природы, признания и понимания чужой точки зрения, диалога, сотрудничества, уважения личности и ее прав, признание высших, трансцендентальных начал. Образование должно, по крайней мере, представить человеку мир, в котором он живет, в его самых типичных ситуа-

## 2.2. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки

циях и проявлениях, наиболее часто встречающихся в социокультурной жизни [318, с. 38]. В профессиональном образовании это положение проявилось в ответ на необходимость преодоления в вузовском образовании феномена «разрывности мышления». Речь идет о ситуации, когда знания студентов и выпускников не управляют их действиями на практике: понятия, законы и другие положения изученных дисциплин молодые люди знают, могут рассказать, дать определения на память, но осознанно, грамотно и аргументировано востребовать и использовать эти знания как ориентиры для обоснования и выполнения действий на практике – не могут [320, с. 47 – 52]. Для разрешения описанного противоречия авторы предлагают воспользоваться задачным подходом в профессиональном образовании. Согласно ему, в целях достижения максимальной прикладной направленности профессиональной подготовки вся профессиональная деятельность специалиста должна быть описана через систему профессиональных задач. Подготовленный к решению совокупности профессиональных задач, специалист будет эффективно реализовывать профессиональные функции и приобретет черты профессионала.

Сущность конфликтологической культуры специалиста в функциональном аспекте включает в себя, наряду с межличностным уровнем проявления, и внутриличностные конфликты специалиста. Соотнесенные с теорией личностных кризисов и их ролью в профессиональном становлении специалиста эти виды профессиональных конфликтов также должны быть в центре внимания профессиональной подготовки специалистов к конфликтологической деятельности. В упомянутых выше работах уровень внутриличностных профессиональных конфликтов не рассматривался.

На разрешение выявившегося противоречия может быть направлен в качестве методологической основы формирования конфликтологической культуры специалиста ситуативно-позиционный подход [69]. Согласно его основным положениям, студент в процессе обучения проходит ряд состояний:

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

управляемый – управляющий – самоуправляемый. Смену состояний можно рассматривать как исход из личностного кризиса обучающегося, а целенаправленное управление ими позволит педагогу подготовить будущего специалиста к последующим кризисам в профессиональном развитии и управлению ими.

Таким образом, налицо противоречие между имеющимися в научном знании методологическими подходами, адекватными «природе» формируемого вида профессиональной культуры, и ограниченным использованием их в обосновании педагогических технологий и моделей формирования компонентов конфликтологической культуры (конфликтологической компетентности, конфликтологической готовности, конфликтологической компетенции). Следовательно, при разработке научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки необходимо использовать уже имеющиеся в научном знании обоснованные к профессионально-конфликтологической подготовке методологические подходы, а также, преодолевая выявленное противоречие, описать методологические подходы, адекватные сущности формируемого качества, – культурологический, синергетический, задачный и ситуативно-позиционный подходы.

Рассмотрев методологические подходы, определившие тот или иной аспект формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки, охарактеризуем достижения и отметим недостатки опыта профессиональной подготовки специалистов к конфликтологической деятельности в логике целостного педагогического процесса.

Что представляет собой целевой компонент подготовки специалистов к профессиональной конфликтологической деятельности?

Процесс профессиональной подготовки учителя к разрешению конфликтов в воспитательном процессе [169] строится

## **2.2. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки**

как цепь этапов-блоков: конфликтологический блок как система научно-теоретических профессиональных знаний о конфликте, предназначенных для выработки умений профессионально-научного анализа конфликта, прагматический блок как система практических умений и навыков операционного воздействия, предназначенного для научно-профессионального овладения гуманистическими способами разрешения конфликта, рефлексивно-оценочный блок как система умений и навыков, позволяющая произвести сопоставление реального результата разрешения конфликта с желаемым, предназначенная для анализа постконфликтной ситуации.

Процесс формирования конфликтологической компетентности специалиста таможенной службы [115] осуществлялся на основе андрагогического подхода, который реализовывался также в целевой основе. Следуя положениям андрагогики, автор вслед за другими учеными (В.С. Безрукова, О.С. Гребенюк, В.С. Ильин и др.) в качестве основ, определяющих содержание педагогических целей, рассматривал: определение цели как педагогической категории, учет сложившихся в андрагогике подходов к разработке целей обучения и развития, сущность формируемого качества, его признаки, состав, а также уровни его развития.

Определение целей формирования конфликтологической компетентности производилось с позиций требований андрагогики. «Целью обучения каждого конкретного обучающегося является овладение теми знаниями, навыками, умениями, качествами, которых ему недостает для достижения необходимого ему уровня компетентности в избранной области обучения. Однако при всей индивидуальности конкретных целей обучения любые из них по своему характеру относятся к одной или нескольким типологическим целям обучения: а) получение новых знаний, новой информации; б) овладение информацией на новом уровне; в) приобретение навыков и умений в использовании информации; г) выработке убеждений; д) выработке новых качеств; е) удовлетворение познавательных ин-

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

тересов» [112, с. 100]. Эти типологические цели обучения позволяют реализовать андрагогические принципы при формировании конфликтологической компетентности работающих специалистов – взрослых обучающихся.

Номенклатура целей формирования конфликтологической компетентности включает эталонные цели, отражающие социальные требования общества и современной таможенной службы к ее сотрудникам, – они абстрактны. В конкретной учебной группе или таможенном подразделении они определяются как конечные цели процесса формирования профессиональной конфликтологической компетентности. С учетом реальных условий они планируются на весь срок обучения. Эти цели раскрывают педагогическое понятие профессиональной конфликтологической компетентности, отвечают на вопрос «Что формировать?». В деятельности руководителя занятий на основе предвидения возможностей средств достижения конечных целей они получили конкретное выражение в промежуточных целях внутри этапа работы с данной группой и в ближайших целях занятия.

Эталонной целью формирования профессиональной конфликтологической компетентности является реальное обеспечение гуманистического характера процесса взаимодействия между сотрудниками таможенной службы, участниками внешнеэкономической деятельности и гражданами. Эта эталонная цель получает конкретное выражение в таких промежуточных целях, как обеспечение положительного эмоционального состояния сотрудников таможенной службы, установление контакта и взаимопонимания в подчинительной и равноправной системах взаимоотношений элементов таможенной деятельности, перевод сотрудников таможенных подразделений на более высокий уровень развития профессиональной конфликтологической компетентности.

Автором также разработан примерный перечень промежуточных целей. Если большинство сотрудников таможенного коллектива находится на низком уровне развития профессио-

## 2.2. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки

нальной конфликтологической компетентности, то ставится цель перевести их на более высокий уровень. Для перевода сотрудников на более высокий уровень развития профессиональной конфликтологической компетентности в педагогических целях предусматривается целенаправленная воспитательная работа по совершенствованию в основных сферах индивидуальности признаков профессиональной конфликтологической компетентности.

Процесс подготовки офицеров к разрешению конфликтных ситуаций в воинских коллективах реализует комплекс целей на формирование и развитие теоретических знаний и практических умений (гностические, организаторские, коммуникативные) в области конфликтологии, социальной психологии и педагогики [148]. Формирование профессионально-педагогических умений осуществлялось поэтапно: первый этап – ознакомление с диагностическими методиками, осознание их смысла и значения в профессионально-педагогической деятельности, возбуждение интереса, создание целевой установки на их овладение, развитие качеств, определяющих успех деятельности офицера в конструктивном разрешении конфликтной ситуации; второй этап – актуализация фонда действенных знаний, лежащих в основе формирующих умений; третий этап – раскрытие содержания каждого умения, включающего в себя определенную совокупность действий и операций, а также способов и условий их выполнения.

Как видно из приведенных подходов к определению целевого компонента процесса профессиональной подготовки специалистов к конфликтологической деятельности, исследователи воспроизводят в педагогических целях интегрированные характеристики конфликтологической культуры и проектируют процесс профессиональной подготовки в соответствии с видами профессиональной конфликтологической деятельности. Вместе с тем очевиден дифференцированный подход к формулировкам целей, при котором в соответствии с этапами профессиональной подготовки формулируются цели развития

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

конфликтогенных свойств и качеств последовательно: сначала в интеллектуальной (первый этап – формирование знаний о конфликтах) сфере; затем в мотивационной, эмоциональной (второй этап – развитие саморегуляции, рефлексии) сферах, завершается целями развития предметно-практической сферы (третий этап – развитие конфликтологических умений) индивидуальности обучающегося. Тогда как необходим интегрированный подход, при котором в каждый этап формирования конфликтологической культуры необходимо включать развитие всех сфер в единстве. Процесс усвоения конфликтологических знаний и приобретение конфликтологических умений необходимо рассматривать в единстве с учебной, учебно-профессиональной и профессиональной конфликтологической деятельностью обучающихся. Каждый этап формирования конфликтологической культуры специалиста должен включать в себя также опыт творческой конфликтологической деятельности. Необходимым дополнением в целевой компонент формирования конфликтологической культуры специалиста должно рассматривать наличие целей саморазвития конфликтологической культуры специалиста.

Каким образом осуществляется диагностика сформированности конфликтогенных профессионально важных качеств?

В конфликтологии сложились определенные подходы к диагностике конфликта и его элементов, в частности субъектов конфликта. Проблематика конфликтологической диагностики складывается из сложности самого явления конфликта, разнообразия подходов к его пониманию и, как следствие, разных исследовательских стратегий. Нам удалось установить, по крайней мере, две важные для конфликтологической диагностики проблемы: предмет диагностики (что возможно измерить в конфликте?) и средства диагностики (чем возможно измерить конфликт?). Преобладающими выступают так называемые «бихевиористические парадигмы» [72], в которых предметом диагностики становится характер реакции и пред-

## 2.2. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки

почтительная конфликтная стратегия испытуемого на конфликтную ситуацию. Причем конфликтная ситуация, как правило, моделируется экспериментатором в виде изменений, вносимых в выполняемые задания (А.Р. Лурия, Н. Миллер), либо игровых процедур (М. Дойч, Б.И. Хасан). В результате подобной диагностики исследователь вполне может владеть следующими данными об испытуемом: ответ – «реакция» (активная – деструктивная, конструктивная; пассивная); предпочтительный стиль конфликтной стратегии (конкуренция, компромисс, сотрудничество, приспособление, уход); наличие конфликтологических умений по реализации выбранных конфликтных стилей.

Вместе с тем согласимся с замечанием Н.В. Гришиной, что данный подход и его методики, несмотря на всю возможную привлекательность и занимательность (игровые процедуры, явная эмоциональная окрашенность конфликтной реакции испытуемого), не может дать диагностический материал по собственно конфликтному взаимодействию, моделям развития конфликта [72, с. 136]. Следует также признать сложность изучения реальных конфликтов между людьми. Однако исследователи идут по этому сложному направлению. Существование диагностических методик в изучении особых, специфических ситуаций взаимодействия людей в моделируемых естественным образом конфликтах, а следовательно, и происходящих в них событий, свидетельствует о том, что это направление можно оценивать как перспективное. Так, П.М. Ершов исследует модели сценической борьбы на сцене и закономерности поведения людей в ней [96], Н.В. Крогиус изучил специфику взаимодействия в шахматной игре [147], а О.Я. Баев остановил свое внимание на разнообразных приемах борьбы в процессе правоохранительных процедур допроса, очной ставки [19]. Изучение конфликтного взаимодействия все же не дает ответа на самый важный вопрос: что представляет собой участник конфликта? Как развиты его конфликтогенные свойства? С какой целью участники конфликта вступают в конфликтное

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

взаимодействие. Да и когнитивный компонент конфликта, заключающийся в восприятии, осознании и оценке конфликтной ситуации и управленческих решений в нем, остается невосстановленным.

Для преодоления обозначенного недостатка исследователи конфликта обращаются к опросным методам, в которых к описанным конфликтным ситуациям и конфликтам предлагаются анкеты, вопросы интервью. Наиболее известные из них – это тест К. Томаса на выявление поведенческих тенденций в противоречивых ситуациях (из 30 пар суждений испытуемый выбирает одну из возможных стратегий поведения); методика исследования межличностного восприятия в конфликтной ситуации А.И. Татищевой, направленная на выявление семантического поля понятия «конфликт» (из предложенного списка синонимов понятия «конфликт» испытуемый создает шкалу, на которой располагает их смысловую близость к конфликту); методика распознавания внутриличностных конфликтов Е.Б. Фанталовой «Уровень соотношения «ценности» и «доступности», предлагающая приемы распознавания внутренних конфликтов (испытуемому предлагается 12 понятий, обозначающих общечеловеческие ценности, такие, как здоровье, любовь, интересная работа, которые он должен сначала попарно сравнить по принципу большей значимости, а затем по принципу доступности; индикатором внутриличностного конфликта выступает разрыв между «ценностью» и «доступностью»). Подобные методики значительно расширяют диагностический материал для исследователя в сфере характеристики участников конфликта.

Завершая краткий обзор конфликтологической диагностики, отметим, что она широко использует все методы социальной психологии. Наиболее распространенными и релевантными признаются опросные методы, включая шкалы диагностики конфликта, тестовые процедуры. Малочисленны примеры использования метода наблюдения конфликта. Предметом изучения конфликта являются стили поведения в конфликте,

## 2.2. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки

избираемые стратегии, наличие внутриличностного конфликта, особенности восприятия конфликтной ситуации. Содержанием для опросных методов выступают трудные ситуации специального (профессионального) взаимодействия, представляющие собой варианты моральных дилемм. Добавленные к ним вопросы или варианты гипотетических моделей разрешения ситуаций дают возможность получить дополнительные данные о вероятностных факторах сделанного выбора. Для разработки диагностического компонента технологии формирования конфликтологической культуры специалиста принципиально *концептуально важным являются следующие положения*: о возможности диагностики наличия конфликта в педагогическом процессе и у его участников, различных конфликтогенных индивидуальных и социальных свойств обучающихся; о выборе методов педагогической диагностики из упомянутых в обзоре; о возможном наборе диагностических средств для получения обобщенных данных сформированности интегрированных показателей конфликтологической культуры; о практике использования диагностических процедур в профессиональной конфликтологии.

Специфика нашего исследования ориентирует нас на анализ практики изучения конфликта в педагогической деятельности. Нам удалось установить, что в педагогике существуют апробированные методики. Так, применительно к исследованию педагогического общения Э.И. Киршбаумом предлагается вариант опросного метода «Незаконченные ситуации», где описаны конфликтные ситуации взаимодействия учителя с учеником. Испытуемый педагог должен предложить свой вариант окончания ситуации, продолженные ответы относятся исследователем к одной из нескольких категорий: «репрессивные меры», «игнорирование конфликта», «выяснение мотивов», «стимул к собственному изменению», «рефлексивные высказывания» [72]. И.И. Рыданова, исследуя особенности педагогического общения, обращается к конфликтогенным свойствам педагога и диагностирует терпимость, конфликтоген-

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

ность, конфликтную компетентность, такт учителя. Основным методом выступают разработанные автором тесты, представляющие собой варианты конфликтных ситуаций с сопровождаемыми гипотетическими выходами из них. По выбору ответа можно оценить стиль педагогического общения педагога (авторитарный, либеральный, демократический), склонность к насильственному/ненасильственному преодолению межличностных противоречий, склонность к взвешенным/репрессивным реакциям, склонность к нестандартным/традиционным репрессивным действиям в конфликтных ситуациях [239]. В.И. Андреев предлагает оценить уровень конфликтности личности педагога с помощью теста «Оценка уровня конфликтности личности». В нем сформулировано 14 вопросов рефлексивного содержания по самооценке конфликтных качеств (раздражительность, нетерпимость), возможных объектов конфликтов (несправедливость, эгоизм, бюрократизм), конфликтных эмоциональных состояний. Предложенные варианты ответов соответствуют 10 уровням (от «очень низкого» до «наивысшего») развития конфликтности [6]. Как видно из представленных методик, авторы обращаются к общепринятым для конфликтологической диагностики методам и на их основе создают авторские разработки. Для педагогической конфликтологии такой подход характерен. Причины разнообразия авторских разработок мы усматриваем и в слабой теоретической базе проблемы конфликтологической диагностики, и разнообразии преследуемых авторами целей и задач научного поиска.

В практике конфликтологической подготовки используется и сетевое тестирование: в удобное для студентов время организовывается ознакомление с теоретическими вопросами, выходящими за рамки учебной программы, но раскрытыми в курсе «Конфликтология» на CD-ROM; сетевое тестирование на усвоение пройденного материала; проводится индивидуальное тестирование на выявление собственного стиля поведения в конфликте и личностных особенностей с последующим собеседованием и консультацией с преподавателем [300, с. 113 – 116].

## **2.2. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки**

Обширный материал для анализа используемых диагностических методик в практике педагогических формирующих процессов содержится в диссертационных работах в области педагогической конфликтологии. Интересным в аспекте нашего исследования выглядят результаты описания статуса и деятельности конфликтологической службы в школе [22]. Для выявления фактологических данных использовались беседы, интервью, анкетирование и опросы, наблюдения; обоснована методика мониторингового измерения конфликтной напряженности в школьном социуме. В профессиональной подготовке офицеров к разрешению конфликтных ситуаций в воинских коллективах использовались с целью диагностики сформированности конфликтологической готовности социологические (анкеты, свободное интервью), педагогические (беседы, лабораторный и естественный эксперименты, включенное наблюдение), психологические (социометрические срезы, ранжирование, ролевые и деловые игры) [148]. В нашем исследовании, посвященном формированию мотивации конфликта у учащихся старших классов, был разработан диагностический компонент, отличительной особенностью которого было требование поиска оптимальных для диагностики столь объемного по содержанию качества методик. С этой целью был создан диагностический комплекс, куда вошли анкета и вопросы диагностической беседы, которые выявляют наиболее типичные конфликты учащихся с учителями, их причины и содержание, виды, формы проявления неудовлетворения [261]. Тест описания поведения К. Томаса определяет предпочитаемый учащимся стиль поведения в ситуациях разногласий. Перечисленные методики помогают диагностировать проявления конфликтогенных свойств в интеллектуальной и предметно-практической сферах. Пользуясь этими средствами, учитель получает достаточно информации по конфликтам и конфликтным ситуациям, типичным стилям поведения в них школьников исследуемого класса. Однако данный набор методик не предоставляет педагогу возможности судить о сформирован-

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

ности уровня конфликтогенности у учащихся. Для того чтобы определить исходный уровень мотивации конфликта, необходимы методики, охватывающие диагностику признаков конфликтогенности в интеллектуальной, эмоциональной, мотивационной сферах. Чтобы получить данные о целостном состоянии мотивации конфликта у школьника, в разработке диагностических средств необходим комплексный подход. С этой целью нами был разработан тест «Незаконченные предложения». Он предлагает учащимся продолжить начало предложений. Каждое предложение соответствует признакам мотивации конфликта, а именно конфликтогенным свойствам в основных сферах индивидуальности. Дальнейшая интерпретация продолженных высказываний учащихся производится по таблице типичных высказываний. В ней собраны и распределены по уровню развития конфликтогенности наиболее встречающиеся ответы школьников, полученные на основе экспериментальных данных. Дополнением к тестированию служит наблюдение. Как было доказано в нашем исследовании, мотивация конфликта доступна наблюдению. О мотивации учащегося можно судить по тому, какие цели конфликтного поведения и как он ставит, по каким мотивам он вступает в конфликты, по каким избегает их, стремится ли он отстаивать свою, противоположную учителю, точку зрения, какими способами предупреждает конфликт, хочет ли разрешить конфликтную ситуацию, как при этом учитывает интересы оппонента. Чтобы изучение мотивации конфликта было более целенаправленным, нами разработана программа наблюдения за конфликтной деятельностью учащихся. В ней обращается внимание на следующие признаки проявления мотивации: стремление обострить эмоциональные конфликты или избежать их, стремление инициировать содержательные конфликты или избежать их, объект конфликтной ситуации, оптимальный выбор стиля конфликтного взаимодействия; эмоциональное конфликтное состояние, умение управлять отрицательными конфликтными состояниями; предпочитаемые деструктивные или

## 2.2. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки

конструктивные формы конфликтного взаимодействия; соответствие способов и приемов выбранному стилю конфликтного взаимодействия; учет интересов и эмоционального состояния оппонента. Мы считаем, что представленная здесь методика диагностики сформированности мотивации конфликта вполне может быть приложима к процессу формирования конфликтологической культуры специалиста. Такое соотношение объясняется очевидным родством формируемых качеств, где мотивационный компонент является базовым для конфликтологической компетенции, конфликтологической готовности и конфликтологической компетентности как интегрированных характеристик конфликтологической культуры специалиста.

Совершенствование диагностических процедур было продолжено в исследованиях, выполненных под руководством автора. Так, в процессе формирования конфликтологической компетентности специалистов таможенной службы для установления исходного уровня формируемого качества были отобраны тесты, создана анкета, сформулированы вопросы для беседы и интервью с сотрудниками таможенных подразделений, а также разработана система учебных, учебно-профессиональных и профессиональных задач, создан сборник задач по таможенной конфликтологии [115]. Использование «задачного подхода» в качестве метода исследования сформированности практического компонента конфликтологической готовности студентов – будущих педагогов было проведено в диссертационном исследовании З.З. Дринки [88]. Высокому уровню сформированности умений и навыков управления педагогическим конфликтом соответствовало воспроизведение в результатах решения конфликтологических задач всех этапов управленческого решения. Последующему анализу подвергались такие показатели: формулирование всех этапов принятия управленческого решения; достаточность предложенного содержания каждого этапа для его реализации. Закljučая обзор диагностических методик в теории и практике подготовки спе-

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

циалистов к профессиональной конфликтологической деятельности, отметим концептуально значимые для нашего исследования положения: о комплексном (социологическом, педагогическом и психологическом) подходе к диагностике формируемых конфликтологических профессионально важных качеств; об использовании «задачного подхода» к диагностике сформированности прикладного компонента интегрированных уровневых показателей конфликтологической культуры; о сопроводительной диагностике образовательной среды с целью выявления фактологических данных о причинах, типологии педагогических конфликтов.

Очевидна необходимость в определении диагностических методик интегрированного характера для промежуточного измерения качественных показателей конфликтологической культуры.

Как уже отмечалось, в Государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования предложен содержательный компонент процесса профессиональной подготовки специалистов к конфликтологической деятельности.

Вместе с тем проблема отбора содержания в педагогике высшей школы, по крайней мере по конфликтологии, разработана еще недостаточно. Об этом свидетельствуют не только ограниченное количество программного материала, но и временной промежуток преподавания конфликтологии в высшей школе (дисциплина введена в практику высшего профессионального образования Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования в 1996 г.). Нам удалось проанализировать несколько программ по дисциплине «Конфликтология» [48, 59, 74, 89, 94, 106, 126, 139, 207, 304] и установить, что общими для всех программ выступают следующие дидактические единицы: историко-теоретические аспекты конфликтологии; структура и функции социального конфликта и его видов; причины конфликтов (объективные и субъективные); типология конфликтов, модели конфликтного поведения, управление кон-

## **2.2. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки**

фликтами (способы предупреждения и разрешения конфликтов). Приведенный перечень вполне соответствует междисциплинарному подходу в конфликтологическом знании (философия конфликта, социология конфликта, психология конфликта, педагогика конфликта) и может обеспечить формирование конфликтологической компетенции специалиста. Вместе с тем очевидны различия авторских позиций на область конфликтологического знания, необходимого для усвоения. Так, в содержание профессиональной подготовки юристов не включается знание о внутриличностных конфликтах: «...мы не будем рассматривать... «конфликт» человека с самими собой. В этих случаях, несомненно, имеются противоречия, но слово «конфликт» для подобных ситуаций мы берем в кавычки, поскольку оно неадекватно тому представлению о конфликте, которое развивается авторами» [207, с. 31]. Следовательно, проведенная конфликтологическая подготовка в аспекте подобных воззрений не сформирует важный компонент конфликтологической культуры специалиста: способность к разрешению внутриличностных конфликтов как условия становления профессионализма. Приведем еще один пример, учебная дисциплина «Конфликтология», разработанная М.С. Вершининым, заявленная как соответствующая Государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования, из всех видов социального конфликта предлагает к изучению только политические, правовые, организационно-управленческие конфликты. В содержание конфликтологического знания совсем не включен материал психологии и педагогики конфликта. Следует отметить, что такой подход распространяется на учебные пособия и учебники, предназначенные для специалистов политологов [48]. Таким образом, анализ дидактического и программного материала по дисциплине «Конфликтология» позволяет утверждать, что междисциплинарный подход к формированию содержания теоретической конфликтологической подготовки не соблюдается, а иногда просто игнориру-

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

ется; психология конфликта в теоретическом содержании подготовки политологов и юристов не нашла достаточного отражения; педагогика конфликта как средства воздействия на субъекта профессионального взаимодействия и условия формирования профессионализма в практику конфликтологической подготовки не включается (исключение составляют педагогические и психологические специализации). Причину создавшегося положения мы объясняем отсутствием выработанных критериев отбора содержания конфликтологической подготовки специалистов.

Какими методами и формами осуществляется профессиональная подготовка специалистов к конфликтологической деятельности? Изучение возможностей педагогических средств в формировании компонентов конфликтологической культуры, оптимальных условий их реализации составляло одну из проблем нашего исследования. Так, в диссертационных исследованиях, выполненных под руководством автора, были изучены и экспериментально проверены на эффективность и оптимальность возможности в формировании конфликтологической культуры названных выше педагогических средств, применяемых в процессе теоретической и практической конфликтологической подготовки в высшей школе и системе повышения квалификации. В ходе экспериментальной работы выявлялось, например, как влияет на формирование мотивации конфликта, конфликтологических умений взаимодействия с оппонентом в вертикальных конфликтах конфликтологический тренинг [253], были сформулированы формирующие мотивацию конфликта учащихся возможности интерактивных методов обучения [315], была доказана возможность формировать конфликтологическую готовность и конфликтологическую компетентность средствами *специальных конфликтологических дисциплин* (учебный курс «Педагогическая конфликтология» в процессе профессиональной подготовки учителей в высшей школе [88] и учебный курс «Конфликтология» для специалистов таможенной службы в систе-

## 2.2. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки

ме повышения квалификации [115], а также в системе воспитательной работы с личным составом под руководством руководителя таможенного подразделения в рекомендованных Государственным таможенным комитетом формах: круглый стол, вечер вопросов и ответов, рабочее совещание, производственный инструктаж [115]. В диссертационном исследовании, посвященном профессиональной подготовке учителя к разрешению конфликта в воспитательном процессе [169], в качестве средств обучения использовались: аудиовизуальные ряды, содержащие в себе образ конфликта; литературные произведения, в которых присутствует описание конфликтов; разнообразные игры, несущие в себе конфликт. Доказана развивающая возможность бинарных методов воспитания в формировании конфликтологической готовности студента – будущего педагога [88]; способы проблемно-конфликтного обучения [346]; метод анализа художественного и иллюстративного материала, ролевые ситуации, анализ ситуации, метод ретроспекции; актуализация воспоминаний, иллюстрирующие ситуации [169].

Формирование конфликтологической культуры специалиста мы связываем с поэтапным формированием интегрированных показателей (конфликтологической компетенции, конфликтологической готовности, конфликтологической компетентности, конструктивной конфликтной позиции), следовательно, применение указанных методов обучения и воспитания считаем правомерными. Для формирования устойчивых форм проявления конфликтологической культуры необходимо условие систематичности применения интерактивных методов в процессе конфликтологической подготовки. Наши выводы совпадают с выводами Е.Е. Акимовой, изучавшей педагогические основы использования конфликта в образовательном процессе [2, с. 17 – 18]. Ученым экспериментально доказана возможность обучения иностранному языку средствами имитационных игровых методов обучения, которые содержат в себе конфликт: разыгрывание ролей, метод «театрализации

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

конфликта», репетиционные и соотносительные блицигры. Из перечисленных игр был создан комплекс из 23 мини-циклов. Несмотря на важность полученных выводов, автор не предлагает программу составления игрового комплекса, на основе которой возможно создание игрового комплекса в курсе профессиональной педагогики. С целью обеспечения данного условия в процессе формирования конфликтологической культуры специалиста должен быть спроектирован игровой комплекс как процессуальный компонент формирующего процесса, структурированный в соответствии с этапами исследуемого процесса.

В каких формах осуществляется профессиональная конфликтологическая подготовка? В связи с тем, что в нашем исследовании конфликтологическая культура выступает в качестве цели конфликтологической подготовки специалистов, то логично обратиться к формам организации профессиональной подготовки и переподготовки специалистов, которые были исследованы и апробированы в практике профессиональной подготовки и переподготовки специалистов. Нами было установлено, что чаще всего используются следующие формы: специальный курс в высшей школе и системе повышения квалификации специалистов [2, 88, 93, 148]; круглый стол, вечер вопросов и ответов, рабочее совещание, производственный инструктаж [115]; социально-психологический тренинг [44, 22, 72]; психолого-педагогическая студия, где занятия строятся на принципах «скрытого» воздействия, «этического возвышения», деятельно-практической направленности [169].

Изучение литературы по педагогической конфликтологии позволило установить, что наиболее разработанным является аналитический компонент конфликтологической и конфликтной деятельности в опыте работы с детьми по формированию у них конструктивных навыков поведения в конфликтах [72, 253, 340, 362]. Так, в качестве средства анализа продуктивной конфликтной деятельности школьников и преподавателей

## **2.2. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки**

(возраст от 12 до 18 лет) Дж. Леви предлагает использовать дневник конфликтов [72]. Суть этого метода заключается в том, что каждый раз, сталкиваясь с конфликтом, они заносят в дневник описание конфликтной деятельности, отвечая на ряд вопросов о субъектах конфликта (Кто был вовлечен в конфликт?), объекте конфликта (О чем был этот конфликт?), способах разрешения конфликта (Как он закончился?). На итоговом занятии аналитика конфликтологической деятельности расширяется вопросами об активности (В каком проценте конфликтов вы говорили о своем несогласии?), об эмоциональном управлении в конфликте (В каких конфликтах вы чувствовали гнев? Как вы обычно справляетесь с ним?), о созданном каталоге эффективных средств разрешения конфликтов (Наблюдая за конфликтами других людей, видели ли вы примеры способов разрешения конфликтов, которые хотели бы использовать? Каковы они?). Данный метод, имеющий, по существу, рефлексивный характер, вполне может быть использован в качестве самонаблюдения для участников обучающих программ по конфликтологии. Он направлен на формирование опыта и конфликтологической и конфликтной деятельности. Апробированный на примере старшей школьной возрастной группы (18 лет), он может быть использован в практике конфликтологической подготовки обучающихся специалистов среднего профессионального образования и специалистов-бакалавров и преподавателей соответствующей дисциплины. Вместе с тем предполагаемый длительный временной промежуток делает его применение ограниченным в практике курсовой переподготовки в системе повышения квалификации кадров.

Примером аналитической деятельности обучающихся – самоанализ – выступает заключительный этап упражнения «Сладкая проблема» (К. Фопель, 1998) [72], при этом используется ряд вопросов, по содержанию ответов на которые можно проанализировать следующие положения: эмоциональные переживания при передаче объекта конфликта в

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

пользу оппонента (Что ты чувствовал, когда отдал печенью партнеру?); конфликтные ожидания от выбранной стратегии (Хотел ли ты, чтобы печенью осталось у тебя?); смысл совместной с оппонентом конфликтной деятельности (Что ты ожидаешь от согласованного с партнером мнения? Как ты пришел к единому с партнером мнению?); аргументное обеспечение реализуемой конфликтной стратегии (Какие доводы ты приводил, чтобы получить часть печенью?), оценка достижимости выбранной стратегии и достигнутого в процессе разрешения конфликта (В этой игре с тобой обошлись справедливо?). Несмотря на то, что данное упражнение относится к младшей школьной возрастной группе, основные положения для аналитической конфликтологической деятельности вполне соотносимы с практикой конфликтологической подготовки как полноценного этапа – аналитического – организации совместной учебно-конфликтологической моделируемой и реальной конфликтологической деятельности.

Подводя итоги анализу теории и практики профессиональной подготовки специалистов к конфликтологической деятельности, можно сделать следующие выводы. Формирование конфликтологической культуры специалиста не является целью профессионально-конфликтологической подготовки. В практике профессионального образования формируется готовность специалиста к отдельным видам профессиональной конфликтологической деятельности: гностической, организаторской, коммуникативной. Преобразующая профессиональная конфликтологическая деятельность формируется недостаточно. Обязательная подготовка к профессиональной конфликтологической деятельности предусмотрена только для ряда специалистов. Формирование конфликтологической культуры специалиста в контексте общепрофессионального цикла дисциплин или предложенным в Государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования содержанием дидактических единиц не гарантирует

## 2.2. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки

достижение характеристик формируемого качества: оно ограничено и односторонне. Данный вывод подтверждается анализом учебно-методического обеспечения профессиональной подготовки.

Достижимость педагогической деятельности по формированию конфликтологической культуры специалиста возможна, если она будет опираться на адекватные природе формируемого качества, современному пониманию педагогического формирующего процесса, особенностям субъектов педагогического процесса методологическим, концептуальным подходам. Как показал анализ научного знания в профессиональной конфликтологической подготовке, использование вероятностного подхода, андрагогического подхода, задачного подхода можно признать и современными и соотносимыми с сущностью формируемого вида профессиональной культуры; вместе с тем необходимо констатировать, что такие концептуальные подходы, как синергетический, культурологический, ситуативно-позиционный, не использовались. Налицо противоречие между необходимостью отбора концептуальных основ процесса формирования конфликтологической культуры и отсутствием в научном знании методологических обоснований формирования этого вида профессиональной культуры.

Анализ практики профессиональной подготовки специалистов к профессиональной конфликтологической деятельности показал, что целевой компонент формулируется на дифференцированном подходе, не соотносится с учебной деятельностью, цели саморазвития не формулируются; диагностический компонент нуждается в разработке комплексных методик, позволяющих устанавливать уровень развития отдельных конфликтогенных свойств и качеств, интегрированных характеристик конфликтологической культуры, а также получения фактологических данных о конфликтогенности образовательной среды; для содержательного компонента необходимо разработать критерии отбора содержания

*Глава II. Педагогические предпосылки  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

профессионально-конфликтологического образования, включающего индивидуальный и межличностный уровни функционирования конфликтологической культуры; процессуальный компонент как воспроизводящий ситуативные параметры будущей профессиональной конфликтогенной среды и все виды профессиональной конфликтологической деятельности реализуется в интерактивных методах обучения, которые должны быть структурированы в игровой комплекс, отвечающий этапам формирования конфликтологической культуры специалиста. Таким образом, несмотря на имеющиеся подходы к профессионально-конфликтологической подготовке специалистов, можно утверждать, что ограничение целевой заданности исследуемого вида профессиональной подготовки коммуникативной составляющей (регуляция взаимодействия субъектов профессиональной деятельности) нашла свое отражение в методологических и методических аспектах. Преодоление сложившихся противоречий возможно, если разработать целостный подход к формированию конфликтологической культуры специалиста.

Достижимость педагогической деятельности по формированию конфликтологической культуры специалиста возможна, если она будет опираться на адекватные природе формируемого качества, современному пониманию педагогического процесса, формирующего исследуемый вид профессиональной культуры.

Определенное значение в решении проблемы формирования конфликтологической культуры специалиста имеет обоснованная нами категория «конфликтологическая культура специалиста». Введение категории «конфликтологическая культура специалист» позволяет углубиться в психологическую сущность тех педагогических явлений, которые она отражает. Выявление интерпсихической основы профессионально-конфликтологической подготовки, раскрытие интегрированных характеристик конфликтологической культуры

## **2.2. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки**

специалиста дают возможность осмысливать в единстве многие казавшиеся ранее разрозненными педагогические явления. Данная категория устраняет разнообразие, неодинаковое понимание подготовленности специалиста к деятельности в профессиональной конфликтной среде как педагогического явления и намечает более совершенную стратегию ее формирования. Ориентация на формирование целостной конфликтологической культуры способствует преобразованию сложившейся практики, преодолению противоречий и недостатков в профессиональной подготовке специалистов к конфликтологической деятельности. Преобладающей установкой при этом должна стать ориентация на разработку интерпсихических основ процесса формирования конфликтологической культуры специалиста. Необходимо разработать модель формирования конфликтологической культуры специалиста, инвариантную для всех этапов непрерывного профессионального образования, для всех направлений специальностей и специализаций.

Глава III | **КОНЦЕПЦИЯ ФОРМИРОВАНИЯ  
КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ  
СПЕЦИАЛИСТА В ПРОЦЕССЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ**

**3.1. Методологические основы формирования  
конфликтологической культуры специалиста**

Процесс формирования конфликтологической культуры специалиста в условиях профессиональной подготовки с методологической точки зрения необходимо рассмотреть с позиций *целостного* подхода (В.С. Ильин). Согласно его положениям «личность существует и развивается как целое, процесс ее становления, поступательного развития целостен по своей природе, культурно-образовательное пространство, в котором это происходит, – тоже целостность, закономерности функционирования и развития которых также необходимо учитывать на всех уровнях – от деятельности конкретного учителя в конкретных условиях до разработки и реализации стратегии образования страны» [116, 263, с. 6]. Логика и последовательность реализации целостного подхода к процессу формирования «некоего личностного качества» рассматривается Н.К. Сергеевым [263]. Ученый выделяет шесть узловых этапов применения целостного подхода к педагогическим исследованиям: формулировка представлений о сущности, функциях, составе, структуре формируемого феномена; осуществление сквозь «призму» данных представлений ретроспективного анализа проблемы, оценка ее состояния и современной теории и педагогической прак-

### ***3.1. Методологические основы научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста***

---

тики; разработка научных представлений о сущности, функциях, составе и структуре, уровнях становления и развития исследуемого качества как целостного феномена в структуре целостности более высокого порядка; формулировка представлений о возможностях различных педагогических средств, которые наряду с представлениями о логике становления и развития качества необходимы для более целенаправленного конструирования эффективного целостного процесса; обоснование и реализация модели целостного процесса формирования изучаемого качества, которая должна соответствовать объективной логике становления и развития качества, носить этапный характер, отражающий постепенность, непрерывность и преемственность становления свойств личности, носить целостный характер в аспекте «статической и динамической структур процесса», на всех этапах и во всех ситуациях целостного процесса должно реализовываться стремление педагога органично включать «свой» процесс в реально осуществляемый целостный педагогический процесс. Автором высказывается убеждение, что «это возможно только через пристальное внимание к целостным свойствам формируемого качества, свойствам, которые и «сопрягают» все организуемое для его развития со всем контекстом жизни воспитуемого, главным его устремлениям» [263, с. 9]. Высказанные положения являются для нас ориентиром на всех этапах исследования проблемы формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки. В главе I сформулированы представления о конфликтологической культуре специалиста, в главе II проанализирована теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки, в настоящей главе описывается концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки как система связанных между собой и вытекающих один из другого идей – положений, взглядов на процесс формирования исследуемого вида профессиональной культуры.

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

Разработка концепции формирования конфликтологической культуры строится на требованиях целостного подхода органично включать «свой» процесс в реально осуществляемый целостный педагогический процесс, учитывать сущность формируемого качества, а также логику становления и развития качества. Реализация требований целостного подхода к проектированию формирующих процессов лежит в логике выявления закономерностей педагогического процесса, в который включается исследуемый процесс (в нашем случае – закономерности профессионального образования), методологических подходов, обосновывающих достижимость процесса исходя из сущности формируемого качества, а также факторов, стимулирующих развитие целостных свойств формируемого качества.

Начнем с социально-педагогического аспекта проблемы формирования конфликтологической культуры специалиста, который выражается в закономерностях профессиональной подготовки.

Одной из закономерностей профессиональной подготовки учеными рассматривается гуманитаризация профессионального образования. Как указывает А.А. Касьян, гуманитаризация и профессионализация образования могут и должны рассматриваться в единстве: профессионально-специальный вектор образования не только может, но и должен определять характер гуманитаризации. «Необходимо найти в гуманитарных науках то, что ориентировано по профессионально-специализированному вектору человеческой деятельности, и сделать результат этого поиска принадлежностью педагогического процесса. Гуманитаризация образования призвана расширить и углубить личностный смысл в деятельности человека. Таково ее высшее предназначение. Оно соответствует тенденциям развития современной педагогической науки с ее установкой на созидание личностно-ориентированного образовательного процесса. ... Необходимо действовать не вопреки, а в соответствии с логикой, которая задается будущей профессией, спе-

### *3.1. Методологические основы научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста*

циальностью» [122, с. 44]. Большая конкретизация, профессионализация образования, его более тесная увязка с нуждами профессионального бытия ставит вопрос, насколько конфликт присущ профессиональной деятельности современного специалиста?

Обратимся к практике. Так, по мнению Генри Форда, если бы специалисты автомобилестроения научились разрешать конфликты, то это позволило бы снизить себестоимость автомобиля больше, чем за 25 лет технических нововведений [231, с.3]. Авторы обобщающего научного труда по конфликтологии А. Я. Анцупов и А.И. Шипилов приводят следующие факты: 15 % рабочего времени на производстве теряется из-за конфликтов; 52 % конфликтных ситуаций возникает по вине руководителей, из-за ошибочных решений [12]. По результатам исследования особенностей конфликтов в таможенной сфере (на примере Калининградского таможенного управления), проведенном под руководством автора, было установлено, что только треть опрошенных сотрудников таможенной службы не участвовала в производственных конфликтах [115]. Отметим, что правоохранительная деятельность по сути является конфликтной, так как выявление нарушения законодательства несет в себе конфликт между противоположно направленными целями сотрудников правоохранительных органов и совместимых с ними служб (органы внутренних дел, таможенная служба, налоговая полиция), с одной стороны, и целями нарушителей законодательства, с другой стороны. Служба судебных приставов реализует профессиональные задачи в потенциально конфликтных ситуациях, так как не выполняющий решение суда ответчик определяет активные конфликтные действия со стороны сотрудника службы судебных приставов. Таким образом, можно сделать предположение, что если формирование конфликтологической культуры специалиста будет рассматриваться как цель высшего профессионального образования, то следует ожидать его профессиональной эффективности. Целевая заданность рассматривается нами в качестве

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

методологического основания научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста.

Продолжая развивать идею необходимости профессионализации в подготовке специалистов, остановимся на еще одном главном условии, обеспечивающем реализацию этой закономерности, – *переход от узкопрофессиональной подготовки к широкопрофильной* [213]. Каким образом возможна реализация этой закономерности? В поиске ответа на этот вопрос проанализируем содержание требований к современному менеджеру. Как подчеркивает Э.А. Уткин, менеджер как человек, профессионально осуществляющий функцию управления в рыночной системе отношений, обязан не только понимать природу управленческих процессов, уметь распределять ответственность по уровню управления, знать экономику и маркетинг, но и быть специалистом по работе с людьми. Поэтому столь важна функция менеджера – прогнозирование, предотвращение возникновения, сглаживание последствий конфликта, разрешение споров, умение подвести людей из вражды интересов к сотрудничеству и взаимопониманию с позиции третьего лица (позиция менеджера) [304, 305]. Такая позиция должна основываться на серьезной психолого-конфликтологической теоретической базе: знание психологической сущности конфликта, индивидуальных характеристик конфликтных типов личностей и т.п. Таким образом, очевидно, что реализация идеи профессионализации высшего образования возможна лишь на основе *идеи психологизации профессиональной подготовки специалистов к продуктивной профессиональной деятельности в профессиональной конфликтогенной среде*. Это положение выступает методологическим основанием для разработки научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста.

Для того чтобы выбрать тот или иной метод познания, следует исходить *из сущности формируемого качества, процесса*. В связи с этим необходимо получить ответ на вопрос: что представляет собой конфликт и какие методологические

### ***3.1. Методологические основы научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста***

---

основы его познания? Исходя из того факта, что наряду с профессиональной культурой базовым для нашего исследования выступает феномен конфликта, обратимся к конфликту и охарактеризуем тенденции в его изучении, понимании. Так, посвятив методологическим основам исследования конфликта главу в обобщающей работе междисциплинарного характера по конфликтам, А.Я. Анцупов и М.И. Шипилов установили, что «конфликт относится к такому классу явлений, в исследовании которых крайне желательно использование системного подхода» [12, с.135]. Авторы мотивируют свой вывод самим феноменом конфликта, который рассматривается как социально обусловленная и динамическая система, не сводимая к простой сумме своих элементов, обладающая структурой, в которой свойства элемента определяются его местом в этой структуре. В качестве единицы системного анализа конфликта используется конфликтная ситуация, имеющая определенные содержательные и динамические характеристики, временные и пространственные границы. Содержательные элементы конфликта представлены в понятийно-категориальной схеме описания конфликта. Она включает одиннадцать основных категориальных групп: сущность; классификация; структура; функции; эволюция; генезис; динамика; информация в конфликте; предупреждение; завершение конфликта; диагностика и исследование [12, с. 139 – 140]. Для иллюстрации тезиса о конфликте как сложноорганизованной структуре обратимся к практике. «Кузнецов пришел на участок мостоотряда 11 лет назад. Ничем не отличался от других, средненький парнишка из деревни. Работал вахтами по неделям. Началось с повара, стал Кузнецов на него насакивать: то невкусно, то недосолено. На место его никто не ставил. И это Кузю, видно, продвинуло. Пошел придирается к КТУ – коэффициенту трудового участия, оценке, кто как работает, от этого и зарплата зависит. Ну и опять кто-то в душе с ним был согласен, кто-то связываться не хотел, кому-то просто интересно. Люди разные, а у боль-

*Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки*

---

шинства, как в инстинкте, возбуждение против начальства. А малограмотный Кузя все недовольство, недоверие впитывал, выступал и слыл уже борцом за правду.

Однажды он пришел к начальству для разговора: почему квартиру не дали, и в оплате нет справедливости, и прораба надо снять. Руководитель Вавилов понимал, что приходят пар спустить, что-то объяснял. Но мужик упертый оказался до поразительности, и в конце концов начальник сердито велел ему выйти. Кузнецов гадко засмеялся и достал из сумки сразу два обреза...». Чтобы разрешить этот острый конфликт, руководителю необходимо выбрать один единственный верный способ конфликтного взаимодействия с рабочим. Для этого ему надо осуществить все виды конфликтологической деятельности: во-первых, по прямым и косвенным признакам определить природу конфликта (объективную/субъективную), во-вторых, пронаблюдать проявление конфликтогенов; в-третьих, определить объект конфликта и оппонентный круг, тип оппонента и тип конфликта; в-третьих, составить карту конфликта (позиции оппонентов – свою собственную и рабочего); в-четвертых, пронаблюдать проявление факторов, имеющих вероятное влияние на развитие возникшей конфликтной ситуации; в-пятых, произвести самонаблюдение с целью выявления собственного психофизического состояния в данной конфликтной ситуации; в-шестых, соотнести объект конфликта с системой профессиональных и собственных ценностных ориентаций; в-седьмых, определить собственную позицию по отношению к возникшей конфликтной ситуации; в-восьмых, сформулировать цель последующей конфликтной деятельности; в-девятых, произвести адекватный произведенному анализу конфликтной ситуации выбор конфликтного стиля; наконец, реализовать его в соответствующих способах и приемах. Как видно, конфликт, действительно, представляет собой сложно-организованную, многоуровневую, эволюционирующую, открытую, охваченную совокупностью прямых и обратных связей, систему.

### ***3.1. Методологические основы научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста***

---

Понятно, что для познания столь сложной системы взаимозависимых элементов конфликтной ситуации необходим адекватный методологический подход. Мы считаем, что им может выступить синергетический подход, реализующий сущность синергетики, «нелинейной науки», акцентирующей внимание на взаимопереходах «порядок – хаос – порядок» в их соотнесенности с процессами развития, становления. Синергетика выступает в качестве средства построения информационно-коммуникативного канала, связующего онтологии бытия и становления, существующего и возникающего, стабильного и нестабильного, порядка и хаоса. Обратившись к приведенному примеру профессионального конфликта, можно констатировать, что руководитель находится в точке бифуркации, где устойчивость прежнего состояния подходит к порогу потери, и сама конфликтная ситуация как система становится крайне чувствительна к внешним воздействиям, которые могут быть самые разные. Следовательно, сам руководитель может выбрать самые разные сценарии дальнейшего поведения. Идеи синергетики о многообразии и фрагментарности сценариев развития одной и той же системы, роли случайности в выборе стратегии развития системы, поступательном развитии выбранного нового состояния и, следовательно, ответственности за сформулированную конфликтную позицию (оппонент – управляемый ситуаций или оппонент – управляющий ситуацией), сделанный выбор конфликтной стратегии должны стать методологическими основаниями для процесса формирования конфликтологической культуры специалиста.

*Синергетический подход* (Н.Ф. Реймес, П.К. Анохин, С.П. Курдюмова, Н.Н. Моисеева, И.Р. Пригожин) позволяет представить процесс формирования конфликтологической культуры специалиста как открытую саморазвивающуюся систему в условиях неравновесности, нелинейности, необратимости, как «конфликтогенную образовательную среду». Автор предполагает, что конфликтогенная образовательная среда есть система реальных и моделируемых, межличностных и

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

индивидуальных конфликтных ситуаций и конфликтов, в процессе управления которыми у обучающегося обеспечивается переход от развития конфликтологической культуры к само-развитию, от управления преподавателем в конфликтной ситуации к самоуправлению в ней.

Использование *системного подхода* позволяет осуществить моделирование процесса формирования конфликтологической культуры специалиста, выделить основные компоненты изучаемого процесса, их взаимосвязь и конечный результат.

*Личностно-деятельностный подход* служит основанием исследования потому, что профессиональная конфликтологическая деятельность специалистов представляет собой совокупность видов конфликтологической деятельности. Базируется данный подход на принципах развития, историзма, предметности, активности, интериоризации-экстериоризации как механизмов усвоения опыта, единства строения внутренней и внешней деятельности, системного анализа психики, зависимости психического отражения от места отражаемого объекта в структуре деятельности. Данный подход позволяет рассматривать в единстве учебную, конфликтологическую и профессиональную деятельность обучающегося.

В.Я. Ляудис, основываясь на практике непрерывного образования, доказывает, что учение (учебная деятельность) – это не адаптивная к профессии деятельность, а продуктивная творческая деятельность, которая представляет собой полиморфную деятельность, органически включающая в себя и игру, и труд, и творчество. Этот же автор указывает на модель научного познания как коммуникативную деятельность: «Модели Н. Бора, Д. Бора провозгласили вероятностный характер научного поиска истины, невозможный без коммуникации, открытого диалога, сопричастности разных позиций» [171, 6]. Именно совместная деятельность раздвигает репертуар когнитивных процедур и коммуникативных позиций.

Необходимость представить специалисту естественную картину его бытия во всем многообразии ситуаций в процессе

### ***3.1. Методологические основы научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста***

---

профессиональной подготовки ставит следующий вопрос: с позиций какого методологического подхода возможно представить конфликтную реальность во всем ее многообразии? Мы считаем, что ответ на этот вопрос находится в логике вероятностного подхода. Остановимся подробнее на сущности вероятностного прогнозирования деятельности и деятельности в условиях конфликта в частности.

Вероятностное прогнозирование в деятельности человека исследуются Б.Ф. Ломовым, Б.С. Гершунским, И.М. Фейгенбергом. Общие возможности взаимодействия вероятностного прогнозирования с различными сторонами будущего выявлены И.М. Фейгенбергом [47]. Он отмечает пять различных вариантов характера вероятностного прогноза. Первый связан с прогнозированием дальнейшего хода внешних, не подвластных субъекту событий (например, природных). Второй вариант характера вероятностного прогнозирования заключается в прогнозировании результатов собственной деятельности (субъект влияет на развитие внешних событий). В соответствии с прогнозом осуществляется планирование действий. Третий вариант связан с целенаправленностью действий субъекта в прогнозе. Субъект оценивает значимость для него прогнозируемых событий и сопоставляет значимость возможных вариантов будущего. При выборе собственных действий субъект учитывает как вероятность достижения цели в результате этих действий, так и значимость для него предполагаемого результата. Четвертый вариант вероятностного прогнозирования заключается во включении в окружающую субъекта ситуацию активных элементов среды (партнеров). В данном варианте прогноз включает гипотезы о наиболее вероятных действиях партнеров. Прогнозирование будущего включает рефлексивные процессы – гипотезы «что думает он о том, что думаю я». Пятый вариант вероятностного прогнозирования связан с прогнозированием собственных затрат, необходимых для реализации действий (временных, энергетических) [26, с. 4 – 6]. Мы предполагаем, если прогнозирование развития событий и пла-

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

нирование действий для достижения желаемых результатов являются неотъемлемыми компонентами любой деятельности человека, то конфликтологическое прогнозирование представляет собой особый вид вероятностного прогноза.

Отмечая зависимость уровня предвидения от профессионального опыта, Б.Ф. Ломов различает следующие уровни планирования управляемого процесса. «Элементарный уровень – это определение последовательности основных фаз процесса в связи с предполагаемыми действиями. На более высоком уровне предусматривается несколько различных возможных вариантов процесса и приблизительно (на основе прошлого опыта) оцениваются их вероятности» [168, с. 220]. Продолжая и развивая анализ эффективного планирования, О.С. Гребенюк высказывает предположение, что наиболее эффективный способ – это планирование деятельности с учетом предполагаемого изменения условий, в том числе вероятности возникновения тех или иных событий [66]. Следовательно, процесс формирования конфликтологической культуры специалиста в содержательном и процессуальном компонентах должен предусматривать вероятностные конфликтологические задачи как класс профессиональных задач в качестве педагогических средств.

С позиций *вероятностного* подхода система педагогических средств формирования конфликтологической культуры специалиста структурируется системой вероятностных профессиональных конфликтологических задач, которые специалисту придется решать в процессе взаимодействия с профессиональной конфликтогенной средой.

Исходной методологической позицией при выделении конфликтологических задач как класса вероятностных профессиональных задач является общая теория функциональных систем, основы которой заложены в трудах отечественных ученых (П.К. Анохин, Б.Ф. Ломов, К.В. Судаков), теории управления (А.Г. Ананьева, П.К. Анохин, Б.Ф. Ломов, Н.В. Кузьмина, В.Д. Шадриков) и ее основных положений, а

### ***3.1. Методологические основы научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста***

---

также принципах управления конфликтом (А.Б. Добрович, С.В. Ковалев), на логике понятийной схемы описания конфликта, предложенной учеными-конфликтологами. Схема содержит одиннадцать групп понятий в психологическом анализе конфликта: сущность конфликта, его генезис; эволюция конфликта; классификация; структура; динамика; функции; информация в конфликте; предупреждение; разрешение; методы диагностики и исследования конфликта [12]. В нашем исследовании в качестве методологической основы будет использована эта схема.

Сущность управления конфликтом заключается в целенаправленном воздействии на процесс развития конфликта, обеспечивающее решение социально и лично значимых задач. Управление конфликтами включает в себя следующие процессы: прогнозирование конфликтов; предупреждение одних и стимулирование других; прекращение и подавление конфликтов; регулирование и разрешение [108, с. 355].

Основаниями для структурирования вероятностных конфликтологических задач являются принципы диагностики и исследования конфликтов, предложенные учеными-конфликтологами [12]. К ним относятся: *принцип развития*, который предполагает при диагностике конфликтной ситуации учитывать закономерности эволюции конфликтов, которые помогают понять содержание актуальных конфликтов и давать более точный и долговременный прогноз возможных вариантов их развития; *принцип всеобщей связи*, смысл которого заключается в том, что необходимо учитывать максимально большее количество связей конфликта с другими явлениями и между элементами конфликта; *принцип единства теории и практики*, в основе которого лежит требование опираться не только на информацию из теоретических источников, но и фактологические данные о типичных производственных конфликтных ситуациях и оппонентах, а также личный опыт диагностирующего конфликтную ситуацию; *принцип объективности* требует от специалиста, анализирующего конфликтную ситуацию, ми-

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

минимизировать влияние личных и групповых интересов на этой стадии изучения конфликта, не упрощать ситуацию, учитывать как позитивные, так и негативные моменты в вероятном развитии ситуации; *принцип личностного подхода* формулируется как необходимость выявления и учета конкретных личностных особенностей всех участников конфликта, которые оказывают существенное влияние на развитие конфликтного взаимодействия. Данные принципы выступают и в качестве обоснования для реализации педагогом средств управления конфликтогенной образовательной средой как совокупности конфликтных ситуаций и конфликтов.

*Позиционно-ситуативный* подход [69] конкретизирует использование конфликтной ситуации в целях формирования конфликтологической культуры специалиста в зависимости от уровня развития конфликтной позиции обучающегося.

*Культурологический* подход [318] находит отражение не только в идеалах, целях и задачах, но и во взглядах на процессуальный компонент педагогического процесса. Если образование – это процесс приобщения каждого нового поколения к культуре, то на первый план выходят ценности: ценности сосуществования, признания и понимания чужой точки зрения, диалога, сотрудничества, уважения личности и ее прав, признание высших, трансцендентальных начал (В.М. Рогозин). Образование должно, по крайней мере, представить человеку мир, в котором он живет, в его самых типичных ситуациях и проявлениях, наиболее часто встречающихся в социокультурной жизни. Данное положение позволяет структурировать систему педагогических средств формирования конфликтологической культуры специалиста конструктивным опытом преобразования профессиональной конфликтогенной среды обучающегося, а процесс конфликтологической подготовки осуществлять на основе профессиональных ценностей.

Использование *задачного* подхода направлено на преодоление в вузовском и послевузовском образовании феномена «разрывности мышления» (Н. Чебышев, В. Каган), при кото-

### ***3.1. Методологические основы научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста***

ром знания студентов и выпускников не управляют их действиями на практике: понятия, законы и другие положения изученных дисциплин молодые люди знают, могут рассказать, дать определения на память, но осознанно, грамотно и аргументировано востребовать и использовать эти знания как ориентиры для обоснования и выполнения действий на практике – не могут [320]. Согласно задачному подходу, в целях достижения максимальной прикладной направленности профессиональной подготовки вся профессиональная деятельность специалиста должна быть описана через систему профессиональных задач. Подготовленный к решению совокупности конфликтологических профессиональных задач, специалист будет эффективно реализовывать профессиональные функции в профессиональной конфликтогенной среде.

В связи с тем, что в понятие конфликтологической культуры специалиста как цели конфликтологической подготовки нами включается наряду с межличностным уровнем и интерпсихический уровень в ситуациях профессиональных кризисов, автор полагает, что необходимо обратиться также к *акмеологическому* подходу [50, 206]. Значимыми выступают положения акмеологии, освещающие закономерности и механизмы движения специалиста к вершинам профессионального развития, позволяющие определить и классифицировать профессиональные конфликтные ситуации, которые ведут к кризам в его развитии, и включить их в группу вероятностных профессиональных конфликтологических задач.

Возрастные особенности обучающихся ориентируют на обращение к *андрагогическому* подходу [112], положения которого призваны обеспечить эффективность и сообразность формирования конфликтологической культуры специалиста исходя из возрастных особенностей. В связи с тем, что традиционные положения школьной педагогики, где субъектом педагогического процесса является ребенок, объективно не могут выступать необходимыми и достаточными условиями для процессов формирования профессионально важных качеств

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

работающего специалиста, очевидным представляется обращение к основам андрагогики – науки обучения взрослых. Учеными (Б.М. Бим-Бад, С.И. Змеев) обобщены исследования по проблеме образования взрослых и сформулированы исходные посылки обучения взрослых. К ним относятся *следующие положения*: обучающему принадлежит ведущая роль в процессе своего обучения; взрослый обучающийся стремится к самореализации, к самостоятельности, к самоуправлению; взрослый обучающийся обладает жизненным (бытовым, социальным, профессиональным) опытом, который может быть использован в качестве важного источника обучения как его самого, так и его коллег; взрослый обучается для решения важной жизненной проблемы и достижения конкретной цели; взрослый обучающийся рассчитывает на безотлагательное применение полученных в ходе обучения умений, навыков, знаний и качеств; учебная деятельность взрослого обучающегося детерминируется временными, пространственными, бытовыми, профессиональными, социальными факторами, которые либо ограничивают, либо способствуют процессу обучения; процесс обучения взрослого организован в виде совместной деятельности обучающегося и обучающего на всех его этапах: планирования, реализации, оценивания и в определенной мере коррекции.

Обозначенные выше положения андрагогики выступали основополагающими принципами в процессе формирования конфликтологической культуры специалиста. На их основе были разработаны компоненты педагогической технологии.

Резюмируя изыскания о методологических основах разработки научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста, отметим: достижимость педагогической деятельности по формированию конфликтологической культуры специалиста возможна, если она будет опираться на адекватные природе формируемые качества, современному пониманию педагогического формирующего процесса, особенностям субъектов педагогического процесса мето-

### ***3.1. Методологические основы научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста***

---

дологическим, концептуальным подходам; методологическими основаниями построения научной концепции нашего исследования являются: гуманитаризация, профессионализация и конкретизация общепрофессионального гуманитарного образования, обусловленная более тесной увязкой профессиональной подготовки с нуждами профессиональной сферы деятельности, к большей экономической эффективности высшего образования; целостный подход, включающий в себя культурологический, синергетический, вероятностный и ситуативно-позиционный подходы; общенаучные принципы системности, целостности, интеграции, психологические принципы личностно-деятельностного подхода, единства сознания и деятельности, психологические закономерности развития человека и развиваемые нами идеи о целостности конфликтологической культуры специалиста, о целостном подходе к процессу профессиональной подготовки специалиста, о взаимосвязи учебной, конфликтологической и профессиональной деятельности, о процессе формирования конфликтологической культуры специалиста как целостности.

Выявленные методологические основы формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки позволяют перейти к изложению концептуальных идей, раскрывающих направления процесса формирования конфликтологической культуры специалиста.

Идея формирования конфликтологической культуры специалиста состоит в том, чтобы не только обеспечить развитие конфликтогенных профессионально важных свойств и качеств психики и личности, но сделать процесс профессионального, личностного самосовершенствования во взаимодействии с профессиональной конфликтогенной средой частью профессионального бытия и становления специалиста. Такой взгляд на конфликтологическую культуру специалиста как цель высшей профессиональной школы требует качественной перестройки процесса формирования конфликтологических характеристик специалиста, смещения акцента на профессионали-

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

зацию его гуманитарной подготовки. *Профессионализация гуманитарной подготовки (философия, социология, культурология, психология, педагогика, педагогика и психология профессиональной деятельности) специалиста позволяет обеспечить междисциплинарный подход к формированию конфликтологической культуры специалиста. В этом заключается основная идея нашего научного поиска.* Теоретическая основа реализации этой идеи представлена ниже в виде концептуальных положений, раскрывающих главные направления исследования.

В основе разрабатываемой концепции лежит обоснованная нами категория «конфликтологическая культура специалиста». Конфликтологическая культура специалиста как научная категория представляет собой сплав, единство конфликтогенных свойств и качеств на психическом уровне (в интеллектуальной, мотивационной, волевой, эмоциональной, предметно-практической, экзистенциальной и в сфере саморегуляции) и на социальном, личностном уровне. В педагогике и психологии профессионализма общепринятым выступает положение о развитии сфер психики только в такой деятельности, которая активизирует психические функции. Развитие психических сфер в единстве, формирование профессионально важных конфликтогенных свойств и качеств в этих сферах, составляющих сущность конфликтологической культуры, должно стать одной из целей профессиональной подготовки специалистов. *В этом заключается наше первое концептуальное положение.*

Профессионально-конфликтологическая подготовка как составная часть общепрофессиональной гуманитарной подготовки станет обеспечивать развитие конфликтологической культуры специалиста, если цели будут ориентировать не только на формирование профессиональных знаний и умений, но и на развитие профессионально значимых свойств и качеств психики специалиста, обеспечивающих эффективное решение профессиональных задач, в частности, выделяемого в

### 3.1. Методологические основы научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста

нашем исследовании класса профессиональных конфликтологических задач. Организация такой подготовки должна строиться на принципах, отражающих ряд закономерностей: во-первых, закономерностей развития сфер индивидуальности; во-вторых, закономерностей существования и динамики конфликта; в-третьих, закономерностей управления конфликтами; в-четвертых, закономерностей, формирующих профессионально значимые новообразования педагогических процессов. Разрабатываемая технология формирования конфликтологической культуры специалистов должна удовлетворять целям формирования конфликтологической культуры, а также соответствующим принципам и обеспечиваться адекватными педагогическими средствами.

Каким должен быть процесс формирования конфликтологической культуры специалиста, чтобы обеспечить *активное функционирование* конфликтогенных профессионально важных свойств и качеств в интеллектуальной, эмоциональной, мотивационной, волевой, предметно-практической, экзистенциальной сфер индивидуальности обучающегося специалиста? При каких психолого-педагогических условиях возможно формирование целостной конфликтологической культуры специалиста?

В качестве основных условий мы выдвигаем:

- 1) знание преподавателем сущности конфликтологической культуры специалиста;
- 2) знание свойств и функций процесса профессионально-конфликтологической подготовки;
- 3) учет основных закономерностей развития конфликтогенных свойств индивидуальности и формирования личностных свойств и качеств в процессе профессионально-конфликтологической подготовки;
- 4) учет закономерностей существования и функционирования, развития и разрешения всех типов профессионального конфликта;
- 5) создание *конфликтогенной образовательной среды* в процессе конфликтологической подготовки, реализующей за-

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

кономерности развития и динамики конфликтогенных свойств индивидуальности и личности обучающегося, опирающейся на закономерности существования и функционирования профессионального конфликта;

б) структурирование процесса формирования конфликтологической культуры специалиста *на основе закономерностей процесса управления* конфликтными ситуациями.

Представленные психолого-педагогические условия составляют следующие концептуальные положения концепции формирования конфликтологической культуры специалиста. Рассмотрим их более подробно.

Рассмотренная нами выше модель конфликтологической культуры специалиста (см.: 1.3) отражает в качестве особенностей профессионально значимые конфликтогенные свойства и качества психики, а также новообразования социально-конфликтологической значимости. Сформированность конфликтогенных компонентов конфликтологической культуры специалиста имеет ценностный смысл в том случае, если у обучающегося вырабатывается на их основе определенная конфликтная позиция. Термин «позиция» употребляется в нашем исследовании в общепринятом смысле, обозначая взгляды, представления, установки и диспозиции личности относительно условий собственной жизнедеятельности, реализуемые и отстаиваемые ею в референтных группах [230]. Высокоразвитую конфликтологическую культуру специалиста характеризует *конструктивная конфликтная позиция*. Показатели данной конфликтной позиции представляют собой высоко развитые конфликтогенные индивидуальные качества специалиста. Обобщенная характеристика конструктивной конфликтной позиции специалиста определяется нами следующим образом: оптимальная цель вступать или не вступать в конфликт, определяющаяся факторами учета условий сложившейся ситуации, реальностью достижения в ней поставленных целей, вниманием к индивидуальным и личностным особенностям субъектов конфликта; направленность на содержание кон-

### ***3.1. Методологические основы научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста***

фликта и конфликтной деятельности, на способы предупреждения эмоционального конфликта, управление и разрешение содержательного, делового конфликта, включающая стремление индивида к глубокому проникновению в конфликтную деятельность с конструктивных позиций, стремление видеть сущность конфликта, стремление к усвоению всей системы способов и приемов его разрешения и выбору из них адекватных характеру конфликтной ситуации способов и приемов; готовность реализовывать свойственную специалисту систему профессиональных, индивидуальных и личностных ценностей в ситуациях, им противоречащих, способность актуализировать необходимый в данной ситуации и сильный по степени возбудимости мотив, найти нужное для разрешения профессионального конфликта решение.

Каким образом возможно сформировать у обучающегося специалиста конструктивную конфликтную позицию? Мы предполагаем, что поиск ответа на этот вопрос находится в логике акмеологического подхода к рассмотрению процесса становления профессионала (Н.Ф. Вишнякова, Н.В. Ключева, Н.В. Кузьмина, А.К. Маркова). Мы исходим из того, что студент в процессе профессионально-конфликтологической подготовки под влиянием различных факторов и при определенных условиях способен занимать (или вырабатывать, формировать, складывать) те или иные позиции. Таково еще одно из наших концептуальных положений, требующих пояснения.

Данная мысль согласуется с подходом к рассмотрению процесса становления профессионала (Н.Ф. Вишнякова, Н.В. Ключева, Н.В. Кузьмина, А.К. Маркова), в соответствии с которым ученые выделяют периоды, этапы, уровни, характеризующие сложные взаимоотношения и взаимосвязи индивидуальности и личности человека с деятельностью, которой он овладевает, и людьми, которые его окружают и с которыми он сотрудничает. Мы считаем, что содержание конфликтной позиции человека меняется, преобразуется, совершенствуется с течением времени: чем больший опыт человек накапливает в

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

конфликтологической деятельности, в общении, в познании конфликтогенной среды, тем чаще и глубже переосмысливаются его взгляды, отношение к себе и другим.

Принимая во внимание вышесказанное, мы сформулировали идею формирования *целостной конфликтологической культуры специалиста*, суть которой заключается в следующем. Становление конфликтологической культуры специалиста в процессе профессионально-конфликтологической подготовки как составной части общепрофессиональной гуманитарной подготовки будет тем эффективнее, чем больше будет опоры на конфликтогенные свойства индивидуальности специалиста, чем больше будут инициироваться и разрешаться продуктивные внутриличностные конфликты (когнитивные, мотивационные, ролевые) обучающегося, с тем, чтобы они активизировали его стремление к самоопределению в конфликтной ситуации *с конструктивной конфликтной позицией*, заключающейся в творческом отношении к конфликту, в стремлении преобразовать конфликтную профессиональную реальность).

Каким образом происходит процесс развития конфликтологической культуры специалиста? В ответе на поставленный вопрос мы исходим из положения философии о динамическом неравновесии, лежащего в основе поступательного развития и эволюции. Любая развивающаяся система находится в противоречии с окружающей средой и со своими прошлыми состояниями. Разрешение наличных противоречий приводит к формированию новых. Обострение противоречий до состояния открытого конфликта соответствует критическим моментам развития. Человек, наиболее совершенная живая система, развивается в постоянном противоречии миру, вынужден отстаивать свою свободу в конфликтах. Будучи носителем свободы, человек вступает в конфликт с миром – несвободой – с бытийных позиций [298]. Процесс становления мы связываем со сменой конфликтных позиций специалиста, которые он занимает во взаимодействии с конфликтогенной средой. При этом

### ***3.1. Методологические основы научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста***

мы опираемся на определение процесса как «разворачивающаяся во времени смена различных состояний, последовательность которых определена их внутренней структурой и теми возможными переходами (превращениями, преобразованиями), которые содержатся в этой структуре» [39, с. 9]. В процессе разрешения конфликта субъект может занимать разные позиции: управляемый оппонентом – пассивная конфликтная позиция; управляющий оппонентом – активная конфликтная позиция; самоуправляемый – активная конфликтная позиция. Владение стратегией разрешения конфликта фактически означает выход на новый уровень видения ситуации с занятием новой позиции [72, 316, 317].

Применительно к процессу формирования конфликтологической культуры специалиста указанные положения нацеливают на синтез различных позиций, которые может занимать обучающийся в процессе профессионально-конфликтологической подготовки. Такими содержательными позициями выступают социальные роли «специалист», «обучающийся», «оппонент» как отражение профессиональной, учебной и конфликтологической деятельности. Процесс формирования конфликтологической культуры специалиста, таким образом, должен обеспечивать гармонизацию обозначенных позиций в учебной конфликтологической, учебно-профессиональной и профессиональной конфликтологической деятельности. Процесс развития конфликтологической культуры специалиста означает последовательную смену конфликтной позиции обучающегося специалиста от «управляемого» до «управляющего» к «самоуправляемому» в специально организованном учебном взаимодействии, воспроизводящем все типы социального взаимодействия, от конкурентных до кооперативных, в профессиональной конфликтогенной среде. В том заключается *идея о смене позиций обучающегося в процессе профессионально-конфликтологической подготовки.*

Обеспечение обозначенного единства учебной позиции обучающегося возможно на основе организации конфликто-

*Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки*

генной образовательной среды, в которой могут реализоваться позитивные функции конфликта, обучающие, развивающие и воспитывающие возможности конфликтной ситуации и конфликта. Конфликтотенная образовательная среда – это объективная часть социальной среды. Мы обращаемся к конфликтотенной образовательной среде исходя из признаваемого в педагогике положения о значительной роли, которую играет среда в жизни человека и формировании личности [39, 128, 340, 349]; исходя из понимания процесса формирования как процесса управления развитием индивидуальности человека [66, 67, 171, 172]; исходя из понимания опосредованного управления как «подбора» надлежащих параметров среды или «приготовление» нужной среды, в которой система ведет себя необходимым образом [39, с. 21]; исходя из кибернетической модели управления как непрерывного процесса, складывающегося из целенаправленного формирования условий и изменений параметров среды, обеспечивающих превращение ее возможностей в действительность [39, с. 21]. Конфликтотенная образовательная среда рассматривается нами как совокупность конфликтных ситуаций и конфликтов, реально возникающих и моделируемых в педагогических целях, позволяющих обучающемуся специалисту саморазвиваться в достижении конфликтологической культуры на основе конструктивной конфликтной позиции.

Какие реальные конфликтные ситуации и конфликты составляют конфликтотенную образовательную среду? Мы предполагаем, что здесь функционируют внутриличностные и межличностные конфликтные ситуации и конфликты. Внутриличностные конфликтные ситуации и конфликты присущи всем компонентам учебной деятельности: потребностные состояния (мотивационные конфликты), ориентировочные и исполнительские действия (когнитивные конфликты), оценочные действия (конфликты достижений); процессы взаимодействия с преподавателем и другими обучающимися в учебной группе (все виды межличностных конфликтов).

### ***3.1. Методологические основы научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста***

---

Включение обучающегося во все виды конфликтов, организация всех видов конфликтологической деятельности – вот суть педагогического управления конфликтогенной образовательной средой. Данный вывод подкрепляется выводами ученых о педагогических возможностях конфликтной ситуации и конфликте, об их использовании в учебно-воспитательных целях (2.2); наличием в педагогической науке знаний о методах конструирования целостной ситуации продуктивных взаимодействий и совместной деятельности преподавателя с обучающимися на основе инновационного типа (модель научного познания как коммуникативная деятельность) организации учебного взаимодействия [171, 172]. Таким образом, мы предполагаем, что формирование конфликтологической культуры специалиста должно осуществляться на основе конфликтогенной образовательной среды, управление которой дает возможность педагогу создавать условия для проявления конструктивной конфликтной позиции обучающимися. В этом заключается *идея формирования конфликтологической культуры специалиста на основе конфликтогенной образовательной среды.*

Как поддерживающий фактор мы рассматриваем необходимость структурирования процесса формирования конфликтологической культуры адекватно логике управления конфликтом. При таком структурировании процесса у преподавателя есть реальная возможность, не нарушая закономерного развития конфликта (возникновение конфликтной ситуации, осознание конфликтной ситуации, переход к конфликтным действиям, разрешение конфликта), организовать все виды профессиональной конфликтологической деятельности по управлению профессиональной конфликтогенной средой. Суть идеи структурирования процесса формирования конфликтологической культуры *на основе логики развития и управления конфликтной ситуацией* заключается в следующем: организация совместной учебной деятельности, при которой у обучающихся формируются профессионально важные

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

конфликтогенные качества в соответствии с закономерностями возникновения, осознания, инициирования, управления и разрешения конфликта.

Итак, представленный выше целостный подход к формированию индивидуальности будущего педагога обладает, на наш взгляд, свойством усиливать интерпсихическую основу процесса профессиональной конфликтологической подготовки специалистов, что выражается в учете всех уровней функционирования конфликтов, а не только межличностного, как это имело место в проанализированных подходах к формированию конфликтологической готовности и конфликтологической компетентности специалистов. Реализация выявленного подхода требует дополнительных регулятивных знаний, необходимых преподавателю вуза. Поэтому в следующем разделе настоящей главы мы представим принцип, который позволит организовать и осуществить профессионально-конфликтологическую подготовку специалистов на интерпсихической основе.

**3.2. Принцип управления-самоуправления в формировании конфликтологической культуры специалиста**

Разработка методологических основ формирования конфликтологической культуры специалиста помимо выявления закономерностей исследуемого процесса и описания его концептуальных положений требует также определения нормативных положений, характеризующих наиболее общую стратегию решения класса педагогических задач (проблем) по формированию конфликтологической культуры специалиста. В педагогике такие нормативные положения традиционно соотносятся с категорией «педагогический принцип». В нашем исследовании в качестве базового определения и понимания названной категории выступает общепринятое значение категории «педагогический принцип». Принцип мы рассматриваем

### ***3.2. Принцип управления-самоуправления в формировании конфликтологической культуры специалиста***

---

как знание о том, что и как должен делать преподаватель в процессе профессионально-конфликтологической подготовки, чтобы сформировать конфликтологическую культуру специалиста. При этом знания о нормативных положениях выступают системообразующим фактором педагогического процесса. Они оказывают определяющее влияние на целевую направленность действий преподавателя, на операциональную сторону его деятельности, на его профессиональную позицию (и прежде всего конфликтную) в организации и осуществлении процесса обучения. Такие знания представлены в виде требований и правил, в соответствии с которыми преподаватель создает свою профессиональную позицию и осуществляет адекватные ей действия.

Логика решения проблемы выявления и описания принципа формирования конфликтологической культуры специалиста связана с поиском ответа на ряд вопросов: каким может быть принцип формирования конфликтологической культуры специалиста, наиболее оптимально отвечающий закономерностям процесса профессионально-конфликтологической подготовки специалистов? Какие противоречия разрешает принцип формирования конфликтологической культуры специалиста? Что представляет собой совокупность основных требований искомого принципа? Каковы правила его реализации в практической деятельности преподавателя, ведущего конфликтологическую подготовку, и деятельности обучающегося специалиста?

Мы предполагаем, что деятельность преподавателя по формированию конфликтологической культуры специалиста должна направляться и регулироваться таким принципом, который бы отражал ряд закономерностей: 1) закономерности развития конфликтных свойств индивидуальности и личности, соответствующие закономерностям развития и саморазвития индивидуальности; 2) закономерности динамики конфликтной ситуации и конфликта, обусловленные субъективными факторами; 3) закономерности процесса профессио-

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

---

нально-конфликтологической подготовки, соответствующие закономерностям педагогического процесса.

Остановимся на обозначенных закономерностях. В психологии понятие «развитие» тесно связано с понятием «противоречие». Сошлемся на психологические концепции конфликта, которые рассматривают конфликт как источник развития индивида. Положительно привлекает внимание интерпсихическая интерпретация конфликта Э. Эриксона. Он противопоставил психоаналитическому взгляду на конфликт идею, что каждый личностный и социальный кризис представляет собой своего рода вызов, приводящий индивидуума к личностному росту и преодолению жизненных препятствий [72]. При разработке принципа формирования конфликтологической культуры специалиста необходимо учитывать закономерности развития конфликтогенных свойств индивидуальности и личности в процессе преодоления всех типов учебных и профессиональных конфликтов. Мы считаем, что если в процессе конфликтологической подготовки будут максимально учитываться и обеспечиваться вовлеченность обучающихся в разрешение всех возникающих у них конфликтных ситуаций и конфликтов, то эффективность его будет очевидной.

Тесным образом с закономерностью противоречия в развитии психических свойств связана закономерность активности психики от степени ее зависимости от наличной ситуации. Уровень активности в учебной конфликтной ситуации определяется по признаку большей или меньшей зависимости психики от наличной (спонтанно возникающей или моделируемой в учебно-воспитательных целях) ситуации (в том числе и конфликтной). Психологи указывают на четыре уровня организации психики и поведения человека, различающиеся *по степени возрастания способности к самодвижению, саморегуляции: реактивный, импульсивный, произвольный, послепроизвольный* [127, 128]. Первые два уровня организации психики нуждаются в процессах управления, последние уровни организации психики свидетельствуют о наличии у человека пози-

### ***3.2. Принцип управления-самоуправления в формировании конфликтологической культуры специалиста***

ции самоуправления. Для человека, имеющего меньшую зависимость от наличной ситуации (в том числе и конфликтной), характерно *желание* действовать именно так, как это объективно необходимо для разрешения ситуации. Очевидно, если процесс формирования конфликтологической культуры специалиста будет строиться исходя из названной закономерности, а требования к его организации будут способствовать развитию меньшей зависимости психики от конфликтной ситуации, то это позволит педагогу создать интерпсихическую основу для развития конфликтогенных свойств и качеств в основных сферах индивидуальности.

Перейдем к закономерностям динамики конфликтных процессов. Что является определяющим то или иное, конструктивное или деструктивное, «развертывание» конфликтной ситуации? Цели, мотивы и переживания оппонентов – тот живой двигатель конфликтов, который превращает взаимодействие сил, противоборствующих в организации, в неповторимую и сложную психологическую ситуацию, где проявляются личности, сталкиваются характеры, совершается нравственный выбор. Во всем этом главное – цели оппонентов. Они – ключ к пониманию и прогнозу поведения участников конфликтной ситуации [37]. Как видно, авторы устанавливают зависимость развития конфликтной ситуации и конфликта от степени сформированности мотивационной сферы участников конфликта. Вместе с тем существует другая точка зрения. Как указывает Н.В. Гришина: «Именно восприятие ситуации как конфликтной «делает» конфликт – «запускает» для субъекта необходимость реагирования в виде выбора соответствующей стратегии конфликтного взаимодействия (или ухода от него) и его последующего развития» [72, с. 165]; «Мы не можем пренебрегать смыслом, значениями, которыми эти объекты (конфликта) обладают для осознающего индивида, поскольку именно эти значения детерминируют поведение индивида» [72, с. 169]. Как видно, направленность развития конфликтной ситуации ставится в зависимость от осознания и определения

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

конфликтного личностного смысла участником в ситуации социального взаимодействия, а это уже признак процессов самоопределения в ситуации, что представляет собой один из компонентов экзистенциальной сферы индивидуальности. Не отвергая обе точки зрения на закономерности динамики и направленности конфликтной ситуации, подчеркнем, что принцип формирования конфликтологической культуры специалиста должен учитывать первостепенный акцент на развитие/саморазвитие конфликтогенных свойств индивидуальности в экзистенциальной и мотивационной сферах.

Методология синергетического подхода, требующая рассматривать педагогический процесс как сложно организованную систему, нацеливает на внимание к соответствующим педагогическим закономерностям. Ими, на наш взгляд, являются закономерности развития педагогических систем [7, с. 21]:

- а) для воспитания – это переход социализации в самореализацию;
- б) для обучения – это переход обучения в самообучения;
- в) для развития – это переход развития в саморазвитие.

Очевидно, что для процесса формирования конфликтологической культуры необходим такой принцип, который бы максимально способствовал становлению самостоятельности специалиста в конфликтологических процессах и обеспечил бы реальность перехода с позиции управляемого на позицию самоуправляемого в учебной конфликтологической и профессиональной конфликтологической деятельности.

Установленные закономерности функционирования и совершенствования феномена конфликтологической культуры специалиста на основе методологических подходов к его осмыслению и проектированию позволяют определить адекватный конфликтологической природе формируемого качества и современным педагогическим тенденциям принцип его формирования. Мы предполагаем, что отличительной характеристикой искомого принципа будет *интегративность* как минимум двух процессов: 1) развитие и саморазвитие индивидуальных и

### 3.2. Принцип управления-самоуправления в формировании конфликтологической культуры специалиста

личностных конфликтогенных свойств и качеств специалиста; 2) развитие конфликтной ситуации и конфликта, обусловленное субъективными характеристиками участников конфликта и объективными причинами процесса обучения. Первый процесс отражает психологическую и социальную основу формируемого качества; второй процесс соответствует специфической (конфликтологической) основе формируемого качества.

Какой педагогический принцип может отразить установленный интегративный характер? Мы считаем, что поиск ответа на вопрос лежит в области исследований сущности уже упомянутых выше процессов: педагогического процесса – это процесс формирования профессионально важных качеств и конфликтологического процесса – это процесс управления конфликтом. Современное понимание процесса формирования в педагогике связывается с процессом управления [66]. Так, О.С. Гребенюк установил, что формирование личности есть процесс управления развитием индивидуальности. При этом под «управлением» автор понимает основное лексическое значение слова, а именно «воздействие» на те или иные компоненты семи сфер индивидуальности. Что касается конфликтологического процесса управления конфликтом, то и в нем конфликтологи также фиксируют значение «воздействие» на элементы конфликтной ситуации с целью предупреждения и разрешения различных видов конфликта [108]. Таким образом, сопоставление значений двух процессов позволяет выявить интегрирующее основание для принципа формирования конфликтологической культуры специалиста. Им является понятие «управление».

Принимая во внимание вышесказанное, мы считаем возможным утверждать, что наиболее адекватным принципом для исследуемого педагогического процесса будет *принцип управления-самоуправления*.

В качестве поддерживающего факта для наших выводов сошлемся на описание принципа управления и принципа перехода педагогического управления в самоуправление

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

В.И. Андреевым [7], которые автор включает в систему педагогических принципов творческого саморазвития. В качестве его основной закономерности отмечается следующая. Педагогическая система – управляемая система. Эффективность ее функционирования и развития тем выше, чем эффективнее осуществляется эффективность ее управления на различных этапах педагогического процесса. Помимо общего принципа управления, ученый рассматривает и вытекающие из него принципы развития педагогической системы. К их числу относится *принцип перехода педагогического управления в самоуправление* личности и коллектива учащихся в процессе различной, в том числе учебной и творческой, деятельности. Этот принцип базируется на следующей психологической закономерности. Творчество, согласно психологической закономерности, установленной Я.А. Пономаревым, является таким лишь до тех пор и в тех ситуациях, в которых происходит саморазвитие личности, что невозможно без опоры на резервы самоуправления личности. Установлено также, что в развитии творческих способностей учащихся достигается тем большая эффективность, чем больше используются возможности и средства самоуправления учащихся. Приведенные выводы в силу своей направленности на развитие творческого потенциала личности представляют для нашего исследования очевидную значимость.

Какие противоречия процесса формирования конфликтологической культуры специалиста (конфликтологической подготовки) разрешает принцип управления-самоуправления? Мы предполагаем, что принцип управления-самоуправления разрешает ряд противоречий:

- между управлением и самоуправлением обучающегося в конфликтогенной образовательной среде;
- между целостным развитием конфликтологической культуры и отставанием в развитии конфликтологической компетенции, конфликтологической готовности и конфликтологической компетентности;

### 3.2. Принцип управления-самоуправления в формировании конфликтологической культуры специалиста

- между развитием конфликтогенных свойств индивидуальности и конфликтогенных свойств личности обучающегося.

Обозначенные противоречия разрешаются требованиями к решению педагогических задач достижения цели формирования конфликтологической культуры специалиста. В 4.1 система педагогических задач будет рассмотрена более подробно. Здесь же представим общую логику определения содержания системы педагогических задач и требований их решения.

**Цели и задачи первого этапа** формирования конфликтологической культуры специалиста.

Цель – сформированность *конфликтологической компетенции* специалиста, имеющего представление о конфликтных ситуациях и конфликтах во всех сферах жизнедеятельности человека и конструктивное отношение к ним, знающего функции социального конфликта.

Понимание педагогической задачи как способа достижения педагогической цели определило содержание задач первого этапа в логике формирования учебной конфликтологической деятельности будущего или обучающегося специалиста.

Предполагается, что успешное преодоление всех возможных противоречий и учебных конфликтных ситуаций и конфликтов (когнитивных, мотивационных, ролевых) во взаимодействии с субъектами (преподаватель, другие обучающиеся, сам обучающийся) соответствующей учебной деятельности создаст необходимый для рефлексивных процессов конфликтного самоопределения опытный психологический базис. Также естественным образом создается знаниевый базис для формирования информационного компонента конфликтологической культуры специалиста. Следовательно, задачи по формированию учебной конфликтологической деятельности заключаются в создании условий для развития соответствующих конфликтологической компетенции специалиста конфликтогенных свойств специалиста в основных сферах индивидуальности.

Конфликтологическая компетенция как владение системой знаний о конфликте создает предпосылку для формирования

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

стремлений применения полученных знаний в профессиональной деятельности, для решения проблем самосовершенствования как индивидуального, так и профессионального уровня. Все это связывается с феноменом готовности обучающегося специалиста к разрешению конфликтных ситуаций и конфликтов как в учебной, так и профессиональной деятельности. Именно на разрешение возникающего противоречия между желанием применить полученные знания и отсутствием профессионального видения конфликтологии направлен следующий этап формирования конфликтологической культуры специалистов.

**Цели и задачи второго этапа** формирования конфликтологической культуры специалиста.

Цель – сформированность *конфликтологической готовности* специалиста, способного строить профессиональное взаимодействие с субъектами профессиональной деятельности во всех видах трудных ситуаций (проблемная, конфликтная, кризисная, экстремальная), стремящегося занимать конструктивную конфликтную позицию в профессиональном конфликте, умеющего реализовывать все этапы управления конфликтными ситуациями (диагностика, прогнозирование, предупреждение, собственно конфликтное взаимодействие, разрешение) и соответствующие им виды конфликтологической деятельности. Предполагается, что достижение обозначенной цели возможно в процессе формирования учебно-профессиональной деятельности. Успешное сочетание приобретенных конфликтологических знаний, отношений и профессиональных конфликтогенных и конфликтных реалий (профессиональные конфликтогенные «зоны», оптимальность решения профессиональных конфликтологических задач) создает основу для развития мотивационных и эмоциональных компонентов конфликтологической культуры специалиста. Следовательно, задачи по формированию учебно-профессиональной деятельности специалиста состоят в создании условий для развития соответствующих конфликтологической готовности специалиста

### ***3.2. Принцип управления-самоуправления в формировании конфликтологической культуры специалиста***

конфликтногенных профессионально важных качеств в основных сферах индивидуальности.

Таким образом, как видно из представленных целей и задач по формированию учебно-профессиональной конфликтологической деятельности, создаются условия для развития творческой основы конфликтологической культуры, а именно: положительный эмоциональный фон, стремление к преобразованию конфликтной учебной и профессиональной реальности, способность к переносу ранее усвоенных образцов учебной конфликтологической деятельности в новую профессионально значимую ситуацию. Вместе с тем собственно конфликтный опыт профессиональной деятельности, очевидно, нуждается в актуализации, а возможно, и в коррекции. Необходимо сместить акценты на культуру, образцы разрешения конфликтов в соответствующей профессиональной сфере деятельности будущего или обучающегося специалиста. В случае же, если профессиональная педагогика не выработала эталоны разрешения того или иного конфликта, обеспечить специалиста методологией творческого стиля конфликтной деятельности. На разрешение обозначившегося противоречия направлен следующий этап формирования конфликтологической культуры специалиста.

**Цели и задачи третьего этапа** формирования конфликтологической культуры специалиста.

Цель – сформированность конфликтологической компетентности специалиста, гармонично развитого человека, способного с позиций нравственности, справедливости, честности творчески решать профессиональные конфликтные задачи. Задачи этого этапа состоят в формировании конфликтологической профессиональной деятельности, в создании условий для развития соответствующих конструктивной конфликтной позиции специалиста конфликтногенных профессионально важных качеств в основных сферах индивидуальности.

Применить закономерности развития конфликтногенных свойств, динамики конфликта и развития педагогической систе-

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

мы, а также разрешить имеющиеся противоречия педагогу позволят **требования принципа управления-самоуправления:**

1) выявлять и учитывать уровни развития конфликтологической культуры специалиста;

2) процесс формирования конфликтологической культуры должен быть направлен на развитие у обучающихся интегрированных характеристик (компонентов) конфликтологической культуры;

3) использовать конфликтные ситуации и конфликты в качестве педагогических средств обучения, развития и воспитания;

4) структурировать взаимодействие педагога и обучающихся в соответствии с логикой управления конфликтными процессами;

5) систематически осуществлять анализ результативности педагогических воздействий по развитию конфликтогенных индивидуальных и личностных свойств обучающихся.

Данные требования отражают основные направления педагогической деятельности в процессе формирования конфликтологической культуры специалиста.

Заканчивая представление принципа управления-самоуправления с теоретических позиций, сформулируем его понимание. Принцип управления-самоуправления – это система нормативных положений, оказывающих определяющее влияние на целевую направленность действий преподавателя, на операциональную сторону его деятельности, на его профессиональную позицию (и прежде всего конфликтную) в решении класса педагогических задач по формированию конфликтологической культуры специалиста.

Рассмотрение принципа управления-самоуправления с теоретических позиций дает возможность раскрыть прикладной уровень его реализации в процессе конфликтологической подготовки специалистов. Что следует сделать педагогу, чтобы выполнить требования принципа управления-самоуправления? Ответом на поставленный вопрос являются правила принципа управления-самоуправления. При определении пра-

### 3.2. Принцип управления-самоуправления в формировании конфликтологической культуры специалиста

вил мы опираемся на понимание правила как лаконично сформулированное предписание к деятельности педагога, выполнение которого обеспечивает рациональную тактику педагогических действий по реализации принципа.

Перейдем к правилам принципа управления-самоуправления в формировании конфликтологической культуры специалиста.

Правило 1: систематически применять диагностические методики для установления уровня сформированности отдельных и интегрированных компонентов конфликтологической культуры у обучающихся.

Правило 2: в целевой компонент профессионально-конфликтологической подготовки включать цели и задачи развития интегрированных компонентов конфликтологической культуры;

Правило 3: предупреждать адаптационные конфликтные ситуации и конфликты; переводить стихийно возникающие учебные конфликтные ситуации и конфликты в обучающие, развивающие и воспитывающие проблемные ситуации; использовать интерактивные методы обучения как моделируемые профессиональные конфликтные ситуации и конфликты.

Правило 4: организовывать учебную, учебно-профессиональную и профессиональную деятельность обучающихся в соответствии с системой профессиональных конфликтологических задач по управлению конфликтом (диагностировать реальную или моделируемую конфликтную ситуацию; прогнозировать направленность ее динамики, производить адекватный диагностике и прогнозу выбор стиля конфликтного взаимодействия, производить экспертизу эффективности разрешения (предупреждения или инициации) конфликтной ситуации и конфликта);

Правило 5: анализ деятельности преподавателя и обучающегося осуществлять в соответствии с достигнутым уровнем развития конфликтологической культуры обучающегося.

Как видно, сформулированные правила реализации принципа управления-самоуправления способствуют активизации

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

позиции обучающегося по отношению к конфликту, что гарантирует преподавателю эффективность решения системы педагогических задач по формированию высокого уровня конфликтологической культуры специалиста.

Прикладной уровень рассмотрения принципа управления-самоуправления необходимо дополнить определением условий его реализации. Под условиями в нашем исследовании понимаются факторы педагогического процесса, при которых возможна его оптимальность и эффективность. Для удобства восприятия выделенные условия структурированы по группам:

- организационные (внедрение в Государственный образовательный стандарт курса «Конфликтология» в цикл общепрофессиональных гуманитарных дисциплин, включение конфликтологической культуры и ее компонентов в квалификационные характеристики специалистов);
- теоретические (разработка теоретических основ профессиональной конфликтологии и усвоение их педагогом);
- практические (наличие диагностических, обучающих и воспитывающих методик и готовность педагога к их использованию).

Итак, принцип управления-самоуправления базируется на закономерностях развития психических свойств и качеств (развитие – конфликт), развития самоуправления в наличной ситуации (активность субъекта – степень зависимости от ситуации), динамики конфликта (конструктивное разрешение – источники конфликтной деятельности), развития педагогических систем (управление-самоуправление). Он разрешает противоречия между управлением и самоуправлением; между целостным развитием конфликтологической культуры и ее интегрированными компонентами; между индивидуальными и личностными конфликтогенными свойствами конфликтологической культуры.

Требованиями к реализации принципа в процессе решения задач по формированию конфликтологической культуры являются: диагностика исходного, текущего и итогового

### ***3.2. Принцип управления-самоуправления в формировании конфликтологической культуры специалиста***

уровня развития конфликтологической культуры; целенаправленность формирования конфликтологической культуры; конфликтная ситуация – педагогическое средство; взаимодействие в процессе конфликтологической подготовки воспроизводит логику процесса управления конфликтом; систематический анализ результативности педагогических воздействий на конфликтогенные свойства в основных сферах индивидуальности и личности. Правила-предписания к деятельности преподавателя: использовать диагностические методики для исходного и текущего замера сформированности конфликтогенных свойств индивидуальности и личности обучающегося специалиста; в целевом компоненте конфликтологической подготовки делать акцент воздействия на компоненты конфликтологической культуры; использовать конфликтные ситуации и конфликты в качестве педагогического средства; структурировать учебную и профессиональную деятельность обучающихся в логике управления конфликтом; применять аналитические средства для корректировки и оценки эффективности конфликтологической подготовки. Условиями реализации принципа управления-самоуправления являются разработка теоретических основ профессиональной конфликтологии и их усвоение педагогом; наличие диагностических, обучающих и воспитывающих методик и готовность педагога к их использованию; внедрение в Государственный образовательный стандарт курса «Конфликтология», включение конфликтологической культуры и ее компонентов в квалификационные характеристики специалистов.

Исследование методологических основ формирования конфликтологической культуры специалиста, определение концептуальных положений для процесса профессионально-конфликтологической подготовки, выявление и описание педагогического принципа для исследуемого вида профессиональной подготовки создали основу для разработки модели формирования конфликтологической культуры специалиста.

### **3.3. Модель формирования конфликтологической культуры специалиста**

Обращение к моделированию процесса формирования конфликтологической культуры специалиста как одному из методов научно-педагогического исследования требует поиска ответа на ряд вопросов: какое понимание сущности моделирования может быть взято в качестве базового для описания и построения искомой педагогической модели? Какова ее уровневая структура? Что представляют собой закономерности исследуемого процесса? Какими свойствами, функциями, особенностями должен обладать процесс формирования конфликтологической культуры специалиста в связи с названными закономерностями?

Обращаясь к моделированию как методу научно-педагогического исследования, мы опирались на сущность научных моделей, заключающуюся в системном выражении знаний о предмете, его функциях и параметрах, а также в объяснении совокупности элементов модели и взаимосвязях между ними.

Формирование конфликтологической культуры специалиста как сложного системного образования представляет собой многомерное педагогическое явление, в котором мы выделяем методологический, структурный и функциональный уровни. На методологическом уровне формирование конфликтологической культуры специалиста рассматривается с точки зрения целостного, системного и личностно-деятельностного подходов, что позволяет представить данный процесс как целостную деятельность преподавателя по развитию и организации саморазвития целостной конфликтологической культуры специалиста. На структурном уровне формирование конфликтологической культуры представляется как система интерактивных деятельностей преподавателя и обучающегося на этапах профессионально-конфликтологической подготовки. На функциональном уровне формирование конфликтологической куль-

### 3.3. Модель формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки

туры специалиста рассматривается как взаимосвязь и взаимообусловленность спонтанно возникающих и моделируемых конфликтных ситуаций (в учебной деятельности, в общении и отношениях обучающихся и преподавателя) как основных элементов целостного процесса профессионально-конфликтологической подготовки и соответствующих новообразований в сферах психики обучающегося специалиста.

Формировать конфликтологическую культуру специалиста как целостную систему возможно на основе единства учебной, конфликтологической и профессиональной деятельности и общения, на основе достижения общих и личных целей.

Решение проблемы формирования и развития конфликтологической культуры специалиста опирается на ряд закономерностей: а) неравномерность и гетерохронность развития свойств и качеств психики и личности; б) сензитивность развития профессионально значимых психических и личностных свойств и качеств; в) единство развития и саморазвития; г) становление конфликтологической культуры как целостного явления; д) смена конфликтных позиций обучающегося в процессе профессионально-конфликтологической подготовки. Какими свойствами, функциями, особенностями должен обладать процесс профессионально-конфликтологической подготовки в связи с названными закономерностями?

Процесс профессиональной конфликтологической подготовки специалиста с целью формирования его конфликтологической культуры должен удовлетворять следующим требованиям:

1) развитие конфликтологической культуры специалиста – одна из целей профессиональной конфликтологической подготовки;

2) учет принципа управления-самоуправления, отражающего закономерность развития компонентов конфликтологической культуры;

3) саморазвитие конфликтологической культуры специалиста на основе собственной программы – одна из целей профессиональной конфликтологической подготовки специалиста;

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

---

4) применение таких педагогических средств, которые обеспечивают реализацию названных выше закономерностей развития конфликтологической культуры (учебная и учебно-профессиональная конфликтологические деятельности в форме основных конфликтных стратегий, а также методов и способов управления конфликтом; интерактивные методы, конфликтные ситуации и др.).

Формирование и развитие конфликтологической культуры специалиста – принципиально управляемый процесс. Управление формированием и развитием конфликтологической культуры возможно двумя путями. Во-первых, косвенным путем, когда обучающиеся не осознают побуждающие и формирующие воздействия со стороны преподавателя. Этот путь характерен для традиционного подхода к профессионально-конфликтологической подготовке вообще: студенты слушают лекции, выступают с докладами, выполняют задания и т.д. Это «знаниевый» подход малоэффективен для развития компонентов конфликтологической культуры.

Во-вторых, непосредственным образом, когда преподаватель использует такие приемы и способы взаимодействия с обучающимися, которые раскрывают для них личный смысл их учебной конфликтологической деятельности (например, объясняет те конфликтогенные или конфликтные психические состояния, которые появляются у обучающихся в процессе решения учебных или учебно-профессиональных конфликтологических задач, проводит аналогию с условиями профессиональной конфликтологической деятельности, объясняет значение конфликтологических знаний и умений для эффективности профессиональной деятельности специалиста). Такой подход должен стать ведущим, поскольку именно в процессе профессионально-конфликтологической подготовки специалистов важно осознание интерпсихических конфликтогенных процессов, понимание необходимости и важности конфликтологических умений, способствующих оптимальности и эффективности их профессиональной деятельности.

### 3.3. Модель формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки

Процесс формирования конфликтологической культуры специалиста – сложная система, в которой можно выделить несколько подструктур.

*Первая подструктура:* компоненты целостного педагогического процесса. Мы исходим из понимания структуры целостного педагогического процесса, предложенного В.С. Ильиным [116]. В качестве основных им рассматриваются пять компонентов: исходное состояние – цель – педагогические средства – условия – результат. В исследуемом аспекте под исходным состоянием следует понимать уровень развития конфликтологической культуры (уровни развития конфликтно-генных свойств основных сфер индивидуальности в единстве с личностными свойствами и качествами специалиста). Другие компоненты рассматриваемой подструктуры ориентируют соответственно на цели формирования и развития конфликтологической культуры, на средства, необходимые для формирования, и на определенные условия для обеспечения запланированного результата в развитии рассматриваемого вида профессиональной культуры.

*Вторая подструктура:* учебная конфликтологическая и учебно-профессиональная конфликтологическая деятельность обучающегося – профессиональная (педагогическая) деятельность преподавателя.

*Третья подструктура:* теоретическая и практическая конфликтологическая подготовка (аудиторные занятия и производственная практика).

*Четвертая подструктура:* формирование конфликтологической культуры специалиста как цель деятельности преподавателя и саморазвитие конфликтологической культуры специалистом.

Выделенные подструктуры профессионально-конфликтологической подготовки позволяют проанализировать процесс формирования конфликтологической культуры специалиста в разных аспектах, выделив при этом особенности решения нашей проблемы в том или ином аспекте.

### **Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки**

Обратимся к первой подструктуре. В деятельности преподавателя, ведущего профессионально-конфликтологическую подготовку, проблема *диагностики* конфликтологической культуры будущего специалиста и обучающегося специалиста, проблема мониторинга развития конфликтогенных свойств индивидуальности и личности обучающегося выступает как одна из важнейших. Возможности для диагностики конфликтологической культуры складываются благодаря тому, что, во-первых, будущий специалист заинтересован в познании как себя – человека и будущего профессионала, так и субъектов профессионального взаимодействия, и, во-вторых, предварительное изучение интегративного курса «Педагогика и психология» предусматривает ознакомление студентов – будущих специалистов с соответствующими диагностическими средствами.

Знание уровней сформированности конфликтологической культуры дает основание для *постановки целей и задач* дальнейшего ее развития. Основными целями формирования конфликтологической культуры специалиста становятся конфликтогенные свойства индивидуальности и личности. Подробнее цели будут представлены ниже (см. 4.1).

Перейдем далее к краткой характеристике *педагогических средств и условий* формирования конфликтологической культуры специалиста.

К *педагогическими средствами* формирования конфликтологической культуры мы, вслед за О.С. Гребенюком [66], будем относить: 1) содержание учебного материала, содержание конфликтной ситуации; 2) методы и формы обучения и воспитания; 3) личностные и профессиональные качества преподавателя; 4) межличностные отношения в учебной группе. Более подробно педагогические средства будут представлены ниже (4.2).

Четвертый компонент педагогического процесса – *условия*. Каковы особенности формирования конфликтологической культуры? При каких условиях возможна интеграция учебной, конфликтологической и профессиональной деятельности? К таким условиям мы отнесли следующие: 1) осознание студентом

### 3.3. Модель формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки

– будущим специалистом и обучающимся специалистом структуры и функций основных конфликтологических процессов во взаимодействии с профессиональной конфликтогенной средой через призму учебной конфликтологической деятельности; 2) осознание обучающимся себя как субъекта не только учебной конфликтологической, но и профессиональной конфликтологической деятельности; 3) четкое представление изоморфизма учебной конфликтологической и профессиональной конфликтологической деятельности; 4) перенос изучаемых теорий, закономерностей развития человека в педагогическом процессе на себя (самоанализ развития конфликтологической культуры, выделения факторов собственного развития, достижений развития, определения его неравномерности и др.); 5) включение в профессиональную конфликтологическую подготовку моделируемых конфликтных ситуаций, направленных на развитие учебной конфликтологической деятельности и профессионально значимых конфликтогенных свойств и качеств индивидуальности и личности специалиста-профессионала.

Представленные здесь условия были сформулированы нами на основе опытной и экспериментальной работы.

Вторая подструктура процесса формирования конфликтологической культуры специалиста включает два компонента: 1) учебную конфликтологическую и учебно-профессиональную конфликтологическую деятельность обучающегося; 2) деятельность преподавателя, ведущего профессионально-конфликтологическую подготовку.

Учебная конфликтологическая деятельность рассматривается нами как один из видов учебной деятельности, направленный на усвоение обобщенных способов профессиональной деятельности в условиях профессионального конфликта. В нашем исследовании была доказана правомерность включения профессионально-конфликтологической подготовки в общепрофессиональную гуманитарную подготовку специалистов. Следовательно, правомерным можно считать учебную деятельность в процессе конфликтологической подготовки учеб-

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

*ной конфликтологической деятельностью.* В связи с тем, что в научном знании отсутствуют исследования об учебной конфликтологической деятельности представим основные характеризующие ее положения.

В современных концепциях (В.В. Давыдов, В.Я. Ляудис) учебная деятельность понимается как особая деятельность, в результате которой происходит изменение и обогащение самого обучаемого, а главным содержанием становится усвоение обобщенных способов действия в сфере научных понятий и происходящие на этой основе качественные изменения в психическом развитии человека. Предметом учебной деятельности является опыт самого обучаемого, преобразуемый в учении по линии присвоения элементов социального опыта. Мы предполагаем, что в процессе учебной конфликтологической деятельности происходит становление субъекта профессионального конфликта, что в значительной степени обусловлено индивидуальными особенностями человека и направлено на целостное развитие и совершенствование всех его конфликтогенных свойств. В нашем исследовании предполагается, что если учебная конфликтологическая деятельность будет обладать всеми признаками целостной учебной деятельности (целостная учебная деятельность включает следующие этапы: возникновение потребности, целеполагание, планирование деятельности, конкретное исполнение плана, самоконтроль и удовлетворение потребности путем присвоения продукта деятельности), то тем меньше будет принуждение к этой деятельности и плодотворнее станут реализовываться ее основные функции. Главным результатом учебной конфликтологической деятельности обучающихся является способность на основе развитой конфликтологической компетенции сознавать собственную конфликтологическую готовность к разрешению внутриличностных и межличностных конфликтов, возникающих в процессе усвоения основ конфликтологии, в связи с профессиональной деятельностью и осуществлять самоуправление учением и общением в процессе профессиональной подготовки.

### 3.3. Модель формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки

Вторая подструктура включает *деятельность преподавателя*, ведущего профессионально-конфликтологическую подготовку. Опираясь на теорию целостного педагогического процесса (Ю.К. Бабанский, М.А. Данилов, В.С. Ильин, В.А. Сластенин и др.) и современные подходы, концепции, мы разработали систему действий по формированию конфликтологической культуры специалиста, в которой все действия объединены в компоненты деятельности (диагностический, целевой, содержательный, процессуальный, аналитический).

*Диагностический* компонент включает методику и средства изучения конфликтологической культуры специалиста и определение уровня ее развития. Конфликтологическая диагностика хотя и находится на стадии оформления, но уже имеет богатый арсенал диагностических методик. Преподаватель должен использовать весь комплекс: наблюдение, беседы, тесты, конфликтные ситуации, конфликтологические задачи и т.д. Ориентиром для преподавателя является описание уровня сформированности конфликтологической культуры специалиста.

*Целевой* компонент включает номенклатуру целей, ориентирующих на развитие компонентов конфликтологической культуры в процессе профессионально-конфликтологической подготовки. Вместе с этим данный компонент предусматривает действия преподавателя, направленные на анализ педагогической конфликтной ситуации и определение адекватных целей педагогической деятельности, а также соответствующих им учебных целей и задач для студентов (важно иметь примерный перечень таких учебных задач и целей для студентов и самого преподавателя). Определение целей формирования конфликтологической культуры специалиста осуществляется на основе анализа развивающих возможностей учебного материала, включаемого в занятия, и содержания учебной деятельности. Поэтому цели преподавателя носят общий характер для всех студентов. Они выступают для обучающихся как идеальные, возможно, не совпадающие с их реальными представле-

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

ниями о своих притязаниях и учебными возможностями. Вместе с этими целями преподаватель разрабатывает набор учебных целей для обучающихся, которые получают возможность принять их, выбрать из них наиболее соответствующие собственным потребностям или, ориентируясь на предлагаемые варианты, определить индивидуальные цели учения [69].

*Содержательный* компонент формирования конфликтологической культуры специалиста отражает: 1) требования к развитию конфликтогенных свойств в сферах психики специалиста (интеллектуальной, мотивационной, волевой, эмоциональной, предметно-практической, экзистенциальной, саморегуляции) с учетом профессиональной направленности образования; 2) набор различных заданий, вопросов, ориентированных на разные аспекты профессионального образования и разные сферы психики. Особенностью данного компонента является то, что он отражает развивающую функцию педагогического образования. Набор заданий, предназначенных для развития конфликтологической культуры специалиста, может включать как задания по развитию конфликтогенных свойств в отдельных сферах индивидуальности, так и комплексные задания, активизирующие все конфликтогенные свойства индивидуальности сразу (например, задание по изменению отношений «оппонент-оппонент», которое задействует экзистенциальную сферу, активизируя позицию «самоуправляющего»; мотивационную сферу, через реализацию потребности в безопасности или потребности в признании; сферу саморегуляции – соотносением своих действий с состоянием оппонента; волевою сферу – преодолением нежелания корректировки образа врага).

Особенностью содержательного компонента деятельности преподавателя является то, что он обязательно должен включать его опыт и опыт специалиста в разрешении конфликтов. Как опыт преподавателя, так и опыт специалиста становятся предметом изучения профессионального конфликта и тех профессионально значимых конфликтогенных свойств и качеств, которые педагог реализует в деятельности.

### **3.3. Модель формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки**

*Процессуальный* компонент формирования конфликтологической культуры специалиста включает представление о способах совместной деятельности преподавателя и студентов (выполнение специальных заданий, проведение тренингов, создание ситуаций и др.), обеспечивающих реализацию всех конфликтных стратегий (активные – конкуренция, сотрудничество, компромисс; пассивные – уход из конфликта или приспособление к оппоненту). В связи с тем, что в нашем исследовании конфликтологическая культура имеет в обосновании один из главных признаков культуры, а именно – преобразовательную функцию, особое внимание уделяется на моделирование таких конфликтных ситуаций, которые требуют активизации креативных компонентов конфликтологической культуры специалиста.

Процесс формирования конфликтологической культуры специалиста мы представляем в виде следующих условно выделяемых этапов:

1) формирование учебной конфликтологической деятельности и развитие на ее основе конфликтологической компетенции как составляющей конфликтологической культуры специалиста;

2) формирование учебно-профессиональной конфликтологической деятельности специалиста и развитие на ее основе конфликтологической готовности как составляющей конфликтологической культуры;

3) формирование профессиональной конфликтологической деятельности специалиста и развитие на ее основе конфликтологической компетентности как составляющей конфликтологической культуры.

Выделение этих этапов отражает стратегию решения исследуемой проблемы на практике: смена позиции объекта на субъекта учебной конфликтологической деятельности означает смену позиции управляемого на позицию управляющего и самоуправляемого.

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

Развитие конфликтологической культуры специалиста возможно только в целостном педагогическом процессе, для которого характерны противоречивые учебно-воспитательные ситуации, являющиеся основными движущими силами. Весь ход обучения можно представить по В.С. Ильину в виде последовательности таких ситуаций, сменяющих друг друга. Обеспечить противоречивость как основу конфликтогенности учебно-воспитательных ситуаций – одна из задач преподавателя. Основанием таких ситуаций служит несоответствие между требованиями, предъявляемыми к студентам, и их возможностями выполнить эти требования. Мы считаем, что, во-первых, требования должны быть направлены прежде всего на психические возможности студента (причем не только когнитивные, как это имеет место в большинстве случаев, но и эмоциональные, регулятивные и пр.). Знания на современном этапе выступают средством развития, а не целью деятельности. Во-вторых, обеспечить противоречивость как основу конфликтогенности учебной ситуации с целью формирования конфликтологической культуры специалиста возможно на основе требования связать воедино учебные конфликтологические и профессионально-конфликтологические умения, что, по Выготскому, ориентирует студента на достижение ближайшего уровня развития индивидуальности.

Аналитический компонент деятельности преподавателя заключается в самоанализе осуществленных действий и достигнутых результатов. Важная особенность данного компонента – сопоставление результатов, достигнутых преподавателем и обучающимся, а также совместное обсуждение этого процесса, усиливающее развивающую функцию учебной конфликтологической деятельности специалистов. При этом основным объектом анализа и самоанализа выступают конфликтологическая культура, отдельные конфликтогенные свойства сферы психики. Осуществление данного компонента деятельности возможно, если обучающиеся ознакомлены с подходами к оценке своих достижений в развитии конфликтогенных свойств и качеств (например, с уровнями развития мотивации

### **3.3. Модель формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки**

конфликта, саногенного мышления и др., с признаками конструктивной конфликтной позиции, рефлексии, способами регулирования эмоциональных конфликтных состояний, конфликтологической гносеологической, аксиологической, регулятивной и преобразующей деятельностью и т.д.), а также, если анализ и самоанализ действий и результатов развития конфликтологической культуры представляет собой обязательный, целенаправленный процесс.

Формирование конфликтологической культуры специалиста требует от преподавателя, ведущего занятия по конфликтологии, достаточного уровня сформированности собственной конфликтной позиции и способности демонстрировать обучающимся профессионально значимые конфликтогенные свойства (например, открыто, как это рекомендует гуманистическая психология, показывать обучающимся собственное отношение к типичным учебным конфликтным ситуациям, выражать уверенность в возможностях обучающихся усовершенствовать собственные конфликтологические характеристики, предлагать возможные решения конфликтологических задач на основе собственных представлений с пояснениями (как они возникли, почему, какое значение имеют для практики, их самооценка), советоваться с обучающимися при организации предстоящей совместной деятельности и т.д.). Огромное значение в развитии индивидуальности, как показывает практика, имеет свобода в определении своего Я и реализации себя (выбор целей, условий, средств, партнеров и др.). Психологически точным оказывается воздействие на конфликтологическую культуру человека, если созданы условия для проявления экзистенциальной сферы, которая как стержень конструктивной конфликтной позиции ведет за собой развитие всех остальных конфликтогенных свойств в других сферах психики. Поэтому представленная выше система действий преподавателя по формированию конфликтологической культуры обучающегося специалиста окажется эффективной, если прежде всего активизируется его экзистенциальная сфера.

***Глава III. Концепция формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

Очевидно, что особенно благоприятные условия для развития конфликтологической культуры складываются во время производственной практики и обучения в условиях повышения квалификации на производстве, что объясняется множеством возникающих противоречий, когда специалисту предъявляются требования именно к таким сферам, таким психическим функциям, которые у него или слабо развиты, или не были до сих пор реализованы. Ситуация самоопределения, самоактуализации в стихийно возникающих профессиональных конфликтах вынуждает специалиста мыслить, осуществлять действия, поступки, которые составляют его собственные решения возникших перед ним конфликтологических задач. Учитывая это, важно готовить обучающихся специалистов, то есть развивать их индивидуальные конфликтологические свойства и качества, постепенно переводя с позиции управляемого на позицию управляющего и самоуправляющего еще в процессе теоретической конфликтологической подготовки.

Третья подструктура, включающая теоретическую и практическую профессионально-конфликтологическую подготовку специалистов, рассматривалась выше, поэтому сошлемся здесь на то, что данные компоненты будут проанализированы более подробно в четвертой главе.

В четвертой подструктуре нами выделены такие компоненты, как формирование и саморазвитие конфликтологической культуры. Под формированием мы понимаем специально организованную, целенаправленную систему действий преподавателя, обеспечивающих реализацию психологических закономерностей развития конфликтогенных свойств индивидуальности и закономерностей педагогической деятельности в единстве. Формирование может рассматриваться как процесс, в котором одна специально создаваемая конфликтная ситуация сменяет другую, при этом каждая из них подчиняется решению конкретной педагогической за-

### **3.3. Модель формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки**

дачи (или достижению цели формирования конфликтологической культуры).

В связи с этим формирование конфликтологической культуры может быть представлено системой следующих действий преподавателя: 1) определение возможностей предмета «Конфликтология» и технологий его преподавания, а также своих собственных возможностей (стиль деятельности и общения, уровень развития конфликтологической культуры) и их целенаправленная реализация; 2) создание психолого-педагогических условий в процессе обучения для развития конфликтологической культуры в целом; 3) консультации для обучающихся, затрудняющихся в осуществлении саморазвития конфликтологической культуры.

В соответствии с деятельностью преподавателя действия обучающихся по саморазвитию должны включать следующее: 1) самодиагностику конфликтогенных свойств индивидуальности и личности и определение уровней развития конфликтологической культуры в целом; 2) составление собственной программы развития конфликтологической культуры (определение целей по сферам, затем выбор заданий, партнеров, вспомогательных средств и пр.); 3) реализация программы развития, ее коррекция по необходимости; 4) самооценка, самоанализ достижений, консультирование.

Представленная выше модель процесса формирования конфликтологической культуры специалиста, построенная на основе целостного подхода к профессионально-конфликтологической подготовке, была реализована нами в практике высшей школы и в системе повышения квалификации.

## Глава IV | ТЕХНОЛОГИЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ СПЕЦИАЛИСТА В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

Рассмотрение в предыдущей главе методологических основ процесса формирования конфликтологической культуры специалиста, а также принципа управления-самоуправления в качестве регулятивных норм практики профессионально-конфликтологической подготовки специалистов создали теоретическую предпосылку для разработки дидактической системы формирования исследуемого вида профессиональной культуры специалиста. Мы предполагаем, что *технологическое структурирование* процесса формирования конфликтологической культуры специалиста обеспечит достижимость предвосхищаемого результата предпринятого исследования, а именно: специалиста, способного к *преобразующей* профессиональной конфликтологической деятельности в конфликтной профессиональной среде.

Выбор технологии в качестве реализации концепции формирования конфликтологической культуры специалиста на основе принципа управления-самоуправления очевидно предполагает возникновение ряда вопросов: почему автор обращается именно к технологии? Чем объясняется этот выбор? Можно ли вообще по определению технологии формировать какой-либо вид культуры как явление духовного опыта человека? Какими положениями может обосновываться разработка технологии формирования конфликтологической культуры?

**Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки**

Мы считаем, что, действительно, сформулированные вопросы правомерны, в какой-то степени закономерны, и намеренно предваряем описание разработанной технологии формирования конфликтологической культуры специалиста рядом исходных для рассуждения положений. В качестве доказательных положений возможности использования педагогической технологии для проектирования процесса конфликтологической подготовки специалистов выступают принципиальная возможность технологизации педагогических процессов и понимание педагогической технологии как алгоритмизации взаимодействия субъектов педагогического процесса (М.И. Махмутов).

Обратимся к пояснению каждого выдвинутого положения.

Анализ педагогической литературы в обозначенном аспекте позволил установить как объединяющие, так и различные позиции по отношению к педагогическим технологиям. Объединяющей выступает позиция признания положительного соотношения между явлениями технологизации педагогического процесса и его эффективностью, качеством, результативностью. «Принято считать, что педагогический процесс, построенный по технологическим принципам, должен давать высокий уровень эффективности» [273, с. 109]. Различные позиции относятся к проблеме *области применения* технологий в педагогике. Так, утверждается, что на основе главного звена любой технологии, а именно конечного результата и контроля точности его достижения, возможна технологизация только процесса обучения, так как до сих пор педагогика выработала лишь обучающие диагностические цели. В воспитательном процессе применение технологией невозможно по причине принципиальной невозможности определить диагностические цели и использовать соответствующий диагностический инструмент [273, с. 112]. Вместе с тем в педагогике существуют описанные и реализующиеся в практике технологии воспитательного процесса (Н.Е. Щуркова и ее последователи). Нам близка позиция Н.Е. Щурковой, которая базируется на выделении от-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

дельной области педагогических знаний – прикладной педагогике. «Прикладная педагогика, – пишет Н.Е. Щуркова, – не инструкции и рецепты, а, скорее, принципы практического воплощения педагогической технологии» [340, с. 6]. Обращает на себя внимание факт объективного обоснования технологизации воспитательного процесса: «В нашем воздействии на человека, в нашем взаимодействии с ним и миром существуют некоторые закономерности. Не учитывать их – значит обрекать взаимодействие на непродуктивность» [340, с. 6]. К сожалению, далее автор не разворачивает утверждение, и содержание этого положения остается нераскрытым. По нашему мнению, наличие закономерностей в процессах воздействия и взаимодействия дает возможность для их технологизации. Собственно, именно педагогическая технологизация воздействия на субъектов педагогического процесса и их взаимодействия позволит максимально реализоваться свойственным этим процессам закономерностям.

Близко к положению о возможности применения технологии для воспитательных процессов находится *проблема возможности технологизации творческой по своей природе педагогической деятельности*. Положительный ответ на разрешение проблемы соотношения творчества и технологии дает Н.Е. Щуркова [340, с. 9]. Суть ее рассуждений сводится к следующему. Творческая по своей природе потенциально, работа педагога не может стать таковой, если не обеспечены ее механизмы диссоциации и ассоциации, как обозначал механизмы творчества Л.С. Выготский. Разложить действительность на элементы, освоить их для того, чтобы потом в конкретных условиях быть способным воссоединить их в необходимой – соответственно ситуации – комбинации, – вот суть творчества. Мы предполагаем, что технология формирования конфликтологической культуры специалиста может выступить в качестве ориентира, где диагностический, целевой, содержательный и процессуальный компоненты рассматриваются нами как «элементы» педагогической действительности конфликтологиче-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

ской подготовки специалистов соционических профессий. Способность воссоединения их в конкретно существующей образовательной среде – это и есть суть творчества преподавателя, проводящего профессионально-конфликтологическую подготовку.

Таким образом, в педагогической теории и практике обосновано доказана возможность технологизировать педагогические процессы обучения и воспитания. Вместе с тем необходимо заметить, что ни процесс обучения, ни процесс воспитания не существуют отдельно, самостоятельно. Целостность – это сущностная характеристика педагогического процесса, проявляющаяся в единстве обучения, воспитания, развития. Следовательно, *первое положение для разработки технологии формирования конфликтологической культуры специалиста заключается в объективной возможности его технологизации*. Объективность обосновывается нами, во-первых, тенденцией технологизации в образовании; во-вторых, реальной возможностью реализоваться закономерностям исследуемого процесса; в-третьих, непротиворечивостью творческой по природе педагогической деятельности.

Понимание технологии, а также определение главных ее признаков во многом объясняет разные позиции ученых в проблемах, связанных с использованием и проектированием педагогических технологий. В педагогической литературе (В.П. Беспалько [28], Г.И. Ибрагимов, М.И. Махмутов [183], Ф. Янушкевич [348] и др.), посвященной педагогическим технологиям, обозначается несколько подходов исследователей к понятию педагогической технологии. Одни из них трактуют педагогическую технологию как выявление принципов и разработку приемов оптимизации образовательного процесса с помощью анализа факторов, повышающих образовательную эффективность, путем конструирования и применения приемов и материалов, а также оценки применяемых методов [28, с.17]. В этом определении подчеркнута внешняя сторона педагогического процесса. Другие – раскрывают технологию как более или менее жестко запрограммированный

*Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки*

---

более или менее жестко запрограммированный (алгоритмизированный) процесс взаимодействия преподавателя и учащихся, гарантирующий достижение поставленной цели [183, с. 5]. В последнем определении педагогической технологии внимание обращается на внутреннюю сторону процесса – на структуру взаимодействия учителя и учащихся – этим определяются собственно и способы воздействия на учащихся, и результаты взаимодействия. *Это понимание педагогической технологии было использовано в нашем исследовании и является следующим исходным положением для разработки технологии формирования конфликтологической культуры специалиста.* Следуя логике Г.И. Ибрагимова и М.И. Махмутова, мы предлагаем описание алгоритмизированного взаимодействия преподавателя и обучающихся специалистов в процессе профессионально-конфликтологической подготовки, гарантирующего сформированность у специалиста конфликтологической культуры высокого уровня.

Исходной позицией при разработке какой-либо педагогической технологии выступает положение о свойствах технологии, потому что именно совокупность свойств и особенности их содержания определяют ее сущностные характеристики. В нашем исследовании мы исходим из следующего предположения: так как технология может существовать как неотъемлемая часть педагогического процесса, то она обладает всеми его свойствами. Свойства процесса выявлены Ю.К. Бабанским [17], М.А. Даниловым [81], В.С. Ильиным [116], М.И. Махмутовым [182] и др. Учитывая результаты их исследований, можно определить существенные признаки технологии. Признаками педагогической технологии являются: цели (во имя чего необходимо учителю ее применять); наличие диагностических средств; система средств и условий, гарантирующих достижение педагогических целей; закономерности структурирования взаимодействия учителя и учащихся, позволяющие проектировать педагогический процесс; средства анализа процесса и результатов деятельности учителя и учащихся. В связи

**Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки**

с этим неотъемлемыми свойствами педагогической технологии являются ее целостность, оптимальность, результативность, применимость в реальных условиях школы.

Таким образом, чтобы разработать педагогическую технологию формирования конфликтологической культуры, необходимо определить ее диагностический и целевой компоненты, разработать адекватную им систему средств, разработать средства анализа (самоанализа) результатов применения данной технологии, а также выявить условия, способствующие эффективности педагогических воздействий.

Раскроем содержание каждого признака и свойства.

Целевой признак указывает на то, чего можно достичь, применяя конкретную технологию, в развитии индивидуальных конфликтогенных свойств, в воспитании личностных конфликтогенных свойств и качеств специалиста, в обучении теории и практике профессиональной конфликтологии. Обеспеченность технологии диагностическими средствами помогает преподавателю отслеживать процесс и результаты педагогических воздействий. Средства анализа и самоанализа позволяют преподавателю оценить свои действия и деятельность обучающихся специалистов по саморазвитию и самовоспитанию конфликтологической культуры, оценить их результативность. Цели, средства педагогической диагностики и анализ результативности помогают оценить технологию со стороны ее эффективности и целесообразности.

Следующая существенная группа признаков педагогической технологии – это закономерности структурирования взаимодействия преподавателя и обучающихся, отбор и применение на их основе педагогических средств. Деятельность преподавателя (его цели, потребности и мотивы, действия, средства и условия их применения и т.д.) должна соотноситься, соответствовать учебной конфликтологической деятельности обучающихся специалистов (его целям, возможностям, потребностям, интересам, мотивам, поступкам и т.д.). Только на такой основе преподаватель отбирает и применяет средства

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

педагогического воздействия. Структурирование взаимодействия преподавателя и обучающегося специалиста и применение педагогических средств выражают самые ключевые характеристики педагогической технологии – гарантированное достижение целей.

Наличие указанных признаков определяет *свойства педагогической технологии*. Технология должна быть целостной – это означает, что она должна отвечать всем выделенным признакам. Только в этом случае технология будет совершенной, завершенной и эффективной. Другое важное свойство педагогической технологии – ее оптимальность. На основе выделенных Ю.К. Бабанским [17] критериев оптимальности педагогического процесса, можно утверждать, что педагогическая технология будет оптимальной, если, во-первых, ее применение способствует достижению каждым обучающимся специалистом высокого уровня развития конфликтологической культуры; во-вторых, ее применение не превышает научно обоснованных затрат времени преподавателя и обучающихся специалистов, то есть дает максимально возможные в данных условиях результаты за промежутки времени, определенные Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования.

Важно обратить внимание и на такие свойства технологии, как ее результативность и применимость. Результат применения технологии – это изменения в развитии, обученности и воспитанности обучающегося, происшедшие под доминирующим влиянием данной технологии за определенное время.

Заключая представление исходных положений для разработки технологии формирования конфликтологической культуры, сформулируем два значимых, на наш взгляд, отличия педагогической технологии от методики. Во-первых, специфика педагогической технологии состоит в том, что построенный на ее основе педагогический процесс должен *гарантировать* достижение поставленных целей. Во-вторых, отличие технологии заключается в *структурировании (алгоритмиза-*

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

*ции) процесса взаимодействия преподавателя и обучающихся специалистов, что не находит отражения ни в дидактике, ни в теории воспитания, ни в методиках преподавания.*

Таким образом, чтобы разработать педагогическую технологию формирования конфликтологической культуры специалиста, необходимо определить ее диагностический и целевой компоненты, разработать адекватную им систему средств, выявить условия, способствующие эффективности педагогических воздействий, а также разработать средства анализа (самоанализа) результатов применения данной технологии.

**4.1. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста**

Одним из ведущих признаков педагогических технологий выступает диагностическое целеобразование. Следовательно, для проектирования любой педагогической технологии существенным является диагностический компонент. Именно он призван не только определять исходный уровень формируемого качества у обучающихся, но и «обеспечивать связку элементов педагогической технологии «цель – результат»» [324]. Тем самым, как мы предполагаем, возможен мониторинг развития формируемого качества в процессе организованного взаимодействия обучающихся и преподавателя. Для объективного мониторинга и определения диагностического обеспечения технологии формирования конфликтологической культуры специалиста необходимо получить ответы на следующие вопросы: каковы основания определения содержания диагностики? Что представляют собой диагностические методики измерения исходного уровня конфликтологической культуры обучающегося? Какими диагностическими средствами возможно осуществление мониторинга в исследуемом педагогическом процессе? Гарантируется ли результативность технологии выявленным содержанием диагностического компонента?

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

Концептуальным основанием выступает понятие педагогической диагностики и педагогического мониторинга. Не ставя себе задачу анализа существующих подходов к трактовке обозначенных понятий, в своем исследовании мы выбираем наиболее общее толкование, которое находит отражение в большинстве определений педагогического мониторинга как процесса непрерывного научного обоснованного диагностико-прогностического слежения за состоянием, развитие педагогического процесса в целях оптимального выбора образовательных целей и средств их достижения [6, с. 452]. При этом вслед за Б.П. Битинас, Л.И. Катаевой [31, с. 13 – 14], мы различаем педагогическую и психологическую диагностику по функциональному признаку: в сферу педагогической диагностики включаются цели и средства педагогического процесса, в сферу психологической диагностики – изучение психологических предпосылок реализации педагогических целей и средств. Нам также близко утверждение этих авторов, что «при диагностике личности практически невозможно, да и нецелесообразно разграничение социального, психологического и педагогического» [31, с. 13 – 14]. Принимая во внимание названные положения, диагностический компонент технологии формирования конфликтологической культуры мы структурируем несколькими блоками: блок частных методик диагностики компонентов конфликтологической культуры в основных сферах индивидуальности в единстве с личностными конфликтогенными качествами; блок диагностических методик для педагогического мониторинга реализации педагогической технологии.

Концептуальным основанием выступают сложившиеся в конфликтологии подходы к диагностике конфликта и его элементов, в частности субъектов конфликта. Проведенный анализ используемых методов и методик в процессе профессионально-конфликтологической подготовки (2.2) позволил выявить *концептуально значимые для нашего исследования положения*: о комплексном (социологическом, педагогическом и

#### *4.1. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

психологическом) подходе к диагностике формируемых конфликтологических профессионально важных качеств; об использовании «задачного подхода» к диагностике сформированности прикладного компонента интегрированных уровней показателей конфликтологической культуры; о сопроводительной диагностике образовательной среды с целью выявления фактологических данных о причинах, типологии педагогических конфликтов.

Следующее концептуальное основание заключается в ведущей идее представленной научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста – использование в качестве педагогического средства конфликтогенной образовательной среды. Возникает потребность в определении диагностических методик для фактологического исследования образовательной среды.

Развитие ведущих идей научной концепции получило воплощение и в целевой концепции формирования конфликтологической культуры специалиста (3.2), где было высказано предположение об этапности в процессе формирования и в связи с этим обозначены интегративные показатели в развитии конфликтологической культуры для каждого этапа: конфликтологическая компетенция специалиста, конфликтологическая готовность специалиста и конфликтологическая компетентность специалиста. Очевидна необходимость в определении диагностических методик интегрированного характера для промежуточного измерения качественных показателей конфликтологической культуры.

Выявленные концептуальные основания легли в основу содержания диагностического компонента технологии. Последовательно обратимся к диагностическим методикам определения сформированности конфликтогенных индивидуальных и личностных свойств конфликтологической культуры обучающегося (блок частных методик), затем представим диагностические методики фактологического определения конфликтогенности образовательной среды (блок фактологических методик), за-

*Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки*

---

вершим представлению диагностического компонента технологии описанием методики мониторинга развития конфликтологической культуры специалиста (блок мониторинга).

Для более полной определенности совокупности диагностических методик измерения сформированности конфликтогенных индивидуальных и личностных свойств специалиста, наполняющих конфликтологическую культуру, обратимся к уже описанной ранее (1.3) модели конфликтологической культуры специалиста, где нами выделены конфликтогенные свойства в основных сферах индивидуальности, а также определены личностные конфликтогенные свойства. Покажем, какими методиками возможно измерение того или иного свойства (приложение 2). Особо обратим внимание на методики, позволяющие преподавателю измерить несколько конфликтогенных свойств одновременно, в совокупности. Именно таким средствам, по нашему мнению, следует отдать предпочтение, так как создается возможность учета критерия времени и трудоемкости в реализации технологии.

Прокомментируем представленные методики в аспекте их диагностических возможностей для реализации технологии формирования конфликтологической культуры специалиста. В связи с этим поясним свою позицию по вопросу релевантности предлагаемого содержания диагностического компонента к процессу формирования конфликтологической культуры специалиста различного профиля специальностей, имеющих в основе ведущую коммуникативную составляющую. Мы предполагаем, что содержание частных методик выявления уровня сформированности конфликтологической культуры, свободное от профессионально специфического контекста, позволяет сделать вывод об общепрофессиональной релевантности разработанного диагностического компонента. Вместе с тем у преподавателя, ведущего профессионально-конфликтологическую подготовку, есть возможность выявить и профессиональный аспект конфликтогенных свойств обучающихся. Такую функцию вполне может выполнить диагностика конфлик-

#### 4.1. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста

тогенных свойств в предметно-практической сфере, где проявление умений управлять конфликтом логичнее наблюдать в непосредственно учебно-профессиональном контексте. Сборник заданий – практикум по конфликтологии – разрабатывается преподавателем самостоятельно и может моделировать профессионально конфликтогенную реальность.

Обратимся к блоку частных методик исследования уровня сформированности конфликтогенных свойств специалиста в психических сферах индивидуальности.

Как показано в таблице (прил. 2), конфликтогенные свойства индивидуальности в **интеллектуальной сфере** измеряются следующими методиками.

*Методика исследования межличностного восприятия в конфликтной ситуации* содержит материал для выявления представления студентов на понятие «конфликт» [72]. Расположение на шкале конфликта его синонимов и балльная оценка близости к конфликту дает возможность установить, какой смысловой аспект конфликта (эмоциональное напряжение, столкновение ценностных позиций, острая борьба, столкновение по причине личностной неприязни) является главным в понимании конфликта. Такое расположение синонимов, как «конфликт» – скандал 11 баллов, потасовка 10 баллов, схватка 9 баллов, сражение 8 баллов, ... диспут – 2 балла, дискуссия 1 балл, является показателем низкого уровня конфликтологической культуры.

*Методика измерения ригидности* позволяет измерить затрудненность (вплоть до полной неспособности) изменения стереотипов поведения в условиях, объективно требующих перестройки деятельности [170]. Студентам предлагается пятьдесят утверждений, требующих однозначной реакции («да» или «нет»). Число совпадений с ключом опросника свидетельствует о степени ригидности: низкая ригидность – это показатель высокой гибкости ума. Положительные ответы студентов на утверждения типа «Меня раздражает, когда отвлекают от важной работы (например, просят совета)», «Всю

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

свою жизнь я строго следую принципам, основанным на чувстве долга», «Если бы люди не были настроены против меня, я бы достиг в жизни гораздо большего» представляют наглядный материал по уровню развития конфликтологической культуры (очевидно, низкий, адаптивный).

*Игровая процедура «Опровергни очевидное, докажи невероятное»* (авторская разработка) представляет собой ситуативный поиск доказательств и опровержений на доставшееся от участника игры утверждение. По тому, испытывает ли студент затруднение с подбором доказательств или опровержений, а также время поиска, точность аргументации, эмоциональный фон выполнения задания, преподаватель устанавливает развитость гибкости ума. Если студент на какое-либо утверждение отказывается давать аргументацию (например, на утверждение «Работнику на предприятии мало платят» студенту по условиям игры выпадает задание сформулировать положительный тезис «Это же хорошо, так как...»), то это рассматривается как отрицательный показатель гибкости ума. Результаты проведенной игровой процедуры также можно использовать в качестве косвенного показателя развитости саногенного мышления, в частности, его признака «отсутствие стереотипов мировоззрения».

*Тест «Незаконченные предложения»* (авторская разработка) позволяет установить коэффициент усвоения понятийного поля конфликта. Студенту предлагается дать продолжение на десять сформулированных начал предложений о конфликте и конфликтных процессах («Конфликт – это ...», «Объект конфликта – это ...», «Управление конфликтом – это...» и т.п.). Коэффициент усвоения понятия «конфликт» вычисляется по формуле:

$$K_y = \frac{N_1}{N},$$

где  $K_y$  – коэффициент усвоения понятия «конфликт»;

$N_1$  – количество усвоенных элементов этого понятия;

$N$  – общее количество элементов понятия «конфликт».

#### 4.1. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста

Если в результате выполнения этого теста, студент имеет коэффициент от 1 до 0,7, то это свидетельствует о высоком уровне развития конфликтологической культуры. Если же фиксируется коэффициент от 0,7 до 0,5, то соответственно проявляется несформированность информационного компонента конфликтологической культуры.

Для программы наблюдения учебно-профессиональной конфликтологической деятельности студентов (авторская разработка) вычлняются следующие показатели: объективность инициированной конфликтной ситуации (тип конфликта и объект конфликта, в котором участвует студент: элементы учебной деятельности, правила взаимодействия с преподавателем и студентами, отношения с преподавателем или студентами); адекватность выбора стратегии и формы конфликтного взаимодействия. Эти показатели свидетельствуют о полноте конфликтологических знаний студента и, как следствие, адекватности оценки трудной ситуации в учебно-профессиональной конфликтной деятельности как конфликтной.

Заметим, что здесь и далее представляются показатели для программы наблюдения, собственно программа наблюдения за деятельностью студентов будет воспроизведена целиком в блоке диагностических методик для измерения интегрированных показателей сформированности конфликтологической культуры специалиста.

Компоненты конфликтологической культуры **в эмоциональной сфере** измеряются следующими методиками.

*Методика измерения импульсивности* позволяет установить эмоциональную обусловленность самоконтроля [170]. По содержанию она представляет собой опросник из 20 вопросов, на которые студент должен выбрать один из четырех баллов, наиболее ему близких: 1 – определенно да; 2 – пожалуй, да; 3 – пожалуй, нет; 4 – определенно нет. Положительный ответ на вопросы типа «Вы часто говорите и действуете под влиянием минутного настроения?», «Вы сомневаетесь в своих силах и способностях?», «Может ли под влиянием каких-то новых об-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

стоятельств Ваше мнение о самом себе не раз измениться?» свидетельствует о несформированности конфликтологической культуры. Эта методика также дает возможность оценить еще два качества: уверенность в общении (вопросы типа «Вы всегда спокойно реагируете на резкие или неудачные замечания в свой адрес?», «В критических ситуациях Вы хорошо владеете собой?») и целеустремленность – конфликтогенное свойство в волевой сфере (вопросы типа «Вы всегда выполняете свои обещания?», «Вы сомневаетесь в своих силах и способностях?», «Дискутируя с кем-либо важные проблемы, Вы замечаете, что Ваши собственные взгляды еще не вполне определились?»). Комплексный характер, а также простота процедуры представленной методики делает ее привлекательной для практики педагогической конфликтологической диагностики.

*Методика изучения конфликтов самооценки* – это одна из методик, разработанных Б.И. Хасаном для программы психотехнических процедур по конфликтологической проблематике [317]. Процедура проводится в виде беседы, в которой ведущий просит начертить четыре длинные вертикальные линии и расположить на ней себя относительно других людей по уму, здоровью, характеру, счастью. Анализ данных проводится вначале в связи с расположением отметок на линиях относительно полюсов, а затем по взаиморасположению всех отметок. Здесь преподавателем может быть выявлена скрытая конфликтность, связанная с неадекватностью самооценки.

*Методика «Шкала оценки реактивной и личностной тревожности»* является видом опросника и предназначена для измерения уровня тревожности [170]. Испытуемому предлагается согласиться («да») или не согласиться с утверждениями. Из сформулированных пятидесяти утверждений первые тринадцать характеризуют уверенного в себе человека (утверждения типа «По сравнению со своими друзьями я считаю себя вполне смелым человеком», «Обычно я спокоен и вывести меня из себя нелегко», «Я застенчив не более, чем другие», остальные характеризуют случаи проявления неуверенности (ут-

#### 4.1. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста

верждения типа «Меня весьма тревожат возможные неудачи», «Мне приходилось испытывать страх в тех случаях, когда я точно знал, что мне ничто не угрожает»). Оценка результатов исследования производится путем подсчета ответов обследуемого: 1 балл на ответ «нет» с 1 – 13 и 1 балл за ответ «да». В опроснике приводится соответствие суммы баллов высокому, среднему (с тенденцией к высокому), среднему (с тенденцией к низкому), низкому уровням тревожности.

*Опросник Плутчика – Келлермана – Конте на выявление предпочтительных эго-защитных процессов* позволяет преподавателю выявить предпочтительный вид эго-защиты [119]. Студентам предлагается проверить, имеют ли к ним отношения приведенные утверждения, описывающие чувства, поведение и реакции людей в определенных жизненных ситуациях. Согласие с тем или иным утверждением свидетельствует об имеющемся у испытуемого опыте психологической защиты. В целом, поддерживая идею авторов о психологических защитах как показателях осуществившейся социальной адаптации (высшие виды эго-защиты – компенсация, реактивное образование, интеллектуализация, сублимация) или социальной дезадаптации (примитивные защиты – регрессия, отрицание, вытеснение), мы включаем в диагностический компонент технологии формирования конфликтологической культуры эту методику.

Для программы наблюдения учебно-профессиональной конфликтологической деятельности специалиста определяются следующие параметры: эмоциональный фон развертывающегося конфликтного взаимодействия.

Компоненты конфликтологической культуры специалиста в **мотивационной сфере** измеряются следующими методиками.

*Методика «Q-сортировка»* позволяет определить шесть основных тенденций поведения человека в реальной группе: зависимость, независимость, общительность, необщительность, принятие «борьбы», «избегание борьбы» [170]. Испытуемому предлагается 60 утверждений, с которыми он должен согласиться или нет, можно также оценить утверждение как «сомне-

*Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки*

ваюсь». В результате обработки получается суммарное количественное определение для каждой из перечисленных тенденций. Преподаватель особенно обращает внимание на сомневающиеся оценки, которые свидетельствуют о нерешительности, уклончивости, что является косвенным выражением признаков конфликтологической культуры в волевой сфере.

Для программы наблюдения учебно-профессиональной конфликтологической деятельности определяются такие показатели, как стремление обострить/избежать конфликтную ситуацию; адекватность мотивационных тенденций условиям возникновения конфликта; насильственные/ненасильственные способы разрешения конфликта; отношение к оппоненту.

Компоненты конфликтологической культуры в **волевой сфере** диагностируются косвенным способом (см. описание предыдущей методики и методики измерения субъективного самоконтроля).

Для программы наблюдения учебно-профессиональной конфликтологической деятельности определяется показатель реализации заявленной конфликтной позиции (настойчивость/ненастойчивость в отстаивании собственных взглядов, мнений, отказ от борьбы, преодоление начальных затруднений).

Компоненты конфликтологической культуры в **сфере саморегуляции** диагностируются следующими методиками.

*Методика измерения субъективного самоконтроля* позволяет быстро и эффективно оценить сформированный у испытуемого уровень субъективного контроля над разнообразными жизненными ситуациями [170]. В основе данной методики лежит положение о различии людей по типу локализации контроля над значительными для них ситуациями: экстернальный (происходящие события есть результат действия внешних сил) и интернальный (события есть результат собственной деятельности). У преподавателя есть возможность определить, в какой степени студент ощущает себя активным субъектом собственной деятельности и в какой – пассивным объектом действий других людей и внешних обстоятельств. Для этого

#### ***4.1. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста***

предлагается 44 пункта-утверждения, где измеряется экстернальность и интернальность в межличностных отношениях, болезни и здоровья. По выбору студента – «согласен» или «не согласен» – устанавливается общая интернальность, интернальность в области достижений, в области неудач, в области производственных отношений. По итогам подсчета результатов (суммируются положительные и отдельно отрицательные) заполняется профиль субъективного контроля в соответствии с принципом иерархической структуры системы регуляции деятельности: обобщенный показатель, инвариантный к частным ситуациям деятельности.

Компоненты конфликтологической культуры в **предметно-практической сфере** диагностируются с помощью следующих методик.

*Тест К. Томаса на выявление предпочитаемого стиля конфликтного взаимодействия* дает возможность диагностировать, насколько в практике конфликтных ситуаций студент способен реализовать все стили (приспособление, уход, компромисс, сотрудничество, соперничество) конфликтного взаимодействия [170]. Если из 30 возможных выборов устанавливается по шесть случаев выбора, то студент в конфликтной ситуации будет реализовывать все известные стратегии. Если же какой-либо стиль преобладает (например, 11 выборов стиля «соперничество» и 1 выбор стиля «приспособление»), то это свидетельствует об отсутствии конфликтологических умений в «невыбранном» стиле.

Установить сформированность конфликтологических умений логично также с помощью *конфликтологических задач по управлению конфликтом из «Практикума по конфликтологии»* [251, 257, 259]. Результаты выполнения заданий содержат материал для установления исходного и приобретаемого уровня сформированности конфликтологических умений у студентов. Объективность диагностики в данном случае обеспечивается качеством разрабатываемых заданий. Они должны содержать воспроизведение информационного компонента

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

конфликтологической культуры (знает – не знает), мотивационного компонента (хочет – не хочет), прикладного компонента (умеет – не умеет). Причем мотивационный компонент вполне может наблюдаться преподавателем по тому, как выполняется задание, а также качество его выполнения. Диагностическая функция конфликтологических задач реализуется в целесообразности включения тех или иных заданий для начального, промежуточного и итогового измерений сформированности прикладного компонента конфликтологической культуры. Так, исходный уровень конфликтологических умений по прогнозированию конфликта можно установить по заданиям из раздела «Управление конфликтом» «6.1. Система конфликтологических задач», «6.2. Управленческое решение». В первом задании предлагается определить, какие когнитивные (мыслительные) действия осуществит студент, прежде чем примет решение об использовании того или иного стиля конфликтного взаимодействия. Далее предлагается записать их в логической последовательности и структурировать записанные действия по группам. Дополнительной проверкой является вопрос об основании классификации. В заключении необходимо дать название каждой группе конфликтологических задач. Во втором задании предлагается познакомиться с этапами управленческого решения и создать программы управления деструктивным и конструктивным конфликтами. Анализ результатов учебной деятельности позволяет установить сформированность конфликтологических умений по прогнозированию конфликта. Таким же образом устанавливается сформированность других конфликтологических умений по диагностике, предупреждению, инициированию конфликта и его разрешению.

В программу наблюдения учебно-профессиональной конфликтологической деятельности студентов определяются такие показатели сформированности прикладных конфликтологических умений: реализация в практике разрешения конфликтных ситуаций всех стилей конфликтного взаимодейст-

#### *4.1. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

вия; реализация активных и пассивных стилей конфликтного взаимодействие (владение умениями убеждения оппонента, ухода из ситуации, переговорного процесса, владение методами борьбы).

Компоненты конфликтологической культуры в **экзистенциальной сфере** диагностируются следующими методиками.

*Методика «Ценностных ориентаций»* хорошо известна в практике диагностики [170]. Она позволяет установить основу отношений испытуемого к окружающему миру, к другим людям, к самому себе, основу мировоззрения, жизненной концепции и «философии жизни». Методика построена на прямом ранжировании списка ценностей двух видов: терминальные (ценности-цели) и инструментальные (ценности-средства). Важным является анализ образовавшихся иерархий, где доминирующими могут выступать или ценности дела (показатель конструктивной конфликтной позиции), или ценности общения (неплодотворная конфликтная позиция), или ценности индивидуалистические (непродуктивная конфликтная позиция), или ценности конформистские (непродуктивная конфликтная позиция). Принимая во внимание тот факт, что процедура обработки полученных данных достаточно долговременная и требует внимательного изучения построенных иерархий ценностей, мы предполагаем использовать ее в качестве промежуточного этапа диагностики с целью выявления стойких «запазданий» в экзистенциальной сфере у обучающихся с ярко выраженной деструктивной конфликтной позицией и трудно формируемыми конфликтогенными показателями в других сферах индивидуальности.

*Методика распознавания внутриличностных конфликтов*, прокомментированная выше, может быть применена в модифицированном виде. Так, испытуемому предлагается 12 понятий, обозначающих общечеловеческие ценности, такие, как здоровье, любовь, интересная работа, которые он должен сначала попарно сравнить по принципу большей значимости, а затем по принципу доступности; затем предлагается 12 поня-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

тий, обозначающих профессиональные ценности, процедура выполнения задания анологичная. По фиксированному разрыву между «ценностью» и «доступностью» можно установить наличие внутриличностного индивидуального и профессионального конфликта у испытуемого.

В развитие выбранного направления диагностики сформированности личностного и индивидуального смысла конфликтного взаимодействия предлагается использовать *конфликтологические задачи по управлению конфликтом из «Практикума по конфликтологии»* [251]. Например, задание 2.7. «Ценностные ориентации». «Известно, что человек идет на конфликт тогда, когда ему есть что защищать, отстаивать. Именно эти положения становятся объектами конфликтов. Составьте список значимых для вас ценностей по разным сферам жизнедеятельности. Подумайте над тем, что действительно является важным и может заставить вас вступить в конфликт. В результате выполнения задания должно получиться несколько *списков*: В профессиональной деятельности я ценю и буду защищать ...; В семейной жизни я ценю и буду защищать ...; В отношениях с друзьями я ценю и буду защищать ...; В отношениях с преподавателями в учебном заведении я ценю и буду защищать .... Далее попытайтесь создать иерархию своих ценностных ориентаций, проранжировав по степени важности записанные ранее положения. Для более точного распределения ценностей попробуйте применить методику определения состояния счастливого человека. Суть ее заключается в том, что вы должны ответить на вопрос: что делает вас счастливым? Ответы запишите и сравните с имеющимся у вас списком ценностей. Итогом выполнения этого задания является структура ценностных ориентаций. Осознание записанного позволит вам четче диагностировать трудную ситуацию взаимодействия в любой сфере жизнедеятельности и оценивать ее как конфликтную».

Изучение результата учебной деятельности по выполнению приведенного задания позволяет установить степень

#### 4.1. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста

сформированности такого конфликтогенного свойства в экзистенциальной сфере специалиста, как наличие системы профессиональных и индивидуальных ценностных ориентаций, которые при категоризации возникающей конфликтной ситуации становятся смыслами конфликтной деятельности обучающегося специалиста.

Для программы наблюдения учебно-профессиональной конфликтологической деятельности определяются показатели продуктивности (достижимости конфликтной цели) выбранной конфликтной стратегии; содержательная сторона реализуемых конфликтных способов разрешения конфликтов (точность аргументов, убедительность доводов, ясность смысла конфликтного взаимодействия).

Таким образом, краткий обзор методик диагностики сформированности конфликтогенных свойств в основных сферах индивидуальности как компонентов конфликтологической культуры специалиста очевидно доказывает возможность объемной и многомерной диагностики формируемого качества. В этом, по нашему мнению, состоит привлекательность предложенного блока частных методик. Но в этом мы видим и ограниченность, которая касается положения об оптимальности и возможной компактности диагностических процедур. Действительно, вряд ли возможно одновременно задействовать все отобранные методики. Разрешение обозначившегося противоречия мы видим в разграничении процедур диагностики и самодиагностики. Первую проводит преподаватель, вторую – обучающийся специалист.

Для **самодиагностики** нами предлагается использовать следующие методики: измерение ригидности, импульсивности, конфликта самооценки, реактивной и личностной тревожности, предпочтительных эго-защит, тенденции поведения в реальной группе, субъективного контроля, предпочитаемого стиля конфликтного взаимодействия. Эти методики позволяют установить развитость базовых компонентов конфликтологической культуры, а их количественная обработка дает воз-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

можно составить карту «Конфликтогенный профиль специалиста», где наглядно (количественные показатели и их качественная характеристика) будет зафиксирован уровень развития диагностируемых показателей.

Самодиагностика в виде процедуры самооценки развития промежуточных, итоговых показателей сформированности конфликтологической культуры обобщается также в виде карты, где обучающему предлагается оценить уровень знаний, умений, способностей с помощью шкалы от одного до пяти баллов. Пятибалльная шкала выбрана не случайно: она соответствует привычной для обучающегося системе оценивания. Высший балл – 5 – это отличный показатель. Карта «Самодиагностика конфликтологической готовности» включает позиции для оценки соответствующие компонентам конфликтологической культуры в интеллектуальной, эмоциональной, мотивационной и предметно-практической сфере, расположенные в виде матрицы. Утверждения формулируются исходя из сущности оцениваемого показателя. Так, прикладной компонент конфликтологической готовности представлен утверждениями типа «Умею определять тип конфликтной ситуации и оппонента», «Умею сформулировать цель последующей конфликтной деятельности», «Умею использовать методы борьбы при наличии препятствующих действий со стороны оппонента». Информационный компонент конфликтологической готовности представлен утверждениями типа «Знаю о причинах и мотивации педагогического конфликта», «Знаю способы и приемы управления собственными конфликтными состояниями». Выбор позиций диктуется показателями конфликтологической культуры специалиста. Профиль специализации также влияет на количество показателей. Преподаватель составляет карту исходя из показателей конфликтологической культуры того специалиста, в профессиональной подготовке которого реализуется конфликтологическая подготовка. По сделанной отметке на шкале делается общий подсчет баллов. Чем выше количество баллов – тем выше уровень сформиро-

#### **4.1. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста**

ванности конфликтологической готовности. Подобным же образом составляется карта «Самодиагностика конфликтологической культуры». Она имеет также шкалу оценок в пять баллов, однако позиции для оценки расширены за счет включения показателей конфликтологической культуры в экзистенциальной сфере, волевой сфере и сфере саморегуляции. Сделанное выше замечание об особенностях авторских подходов к описанию конфликтологической культуры, а также профиля специалиста относится и к разработке этой методики.

**Диагностика преподавателя** учитывает данные самодиагностики обучающихся, включает программу наблюдения учебно-профессиональной конфликтологической деятельности обучающихся, анализ результатов этой деятельности, а также дополнительные процедуры диагностики устойчиво проявляющихся показателей низкого уровня развития конфликтологической культуры специалиста в процессе учебного взаимодействия. Выше были определены показатели для наблюдения в каждой сфере индивидуальности, которые включены в обобщенную программу наблюдения сформированности компонентов конфликтологической культуры в процессе учебно-профессиональной конфликтологической деятельности обучающихся (приложение 2).

Анализ результатов учебно-профессиональной конфликтологической деятельности определяется оценкой качества выполнения заданий «Практикума по конфликтологии». В качестве критериев оценки знаний и умений использовались уровни деятельности, характеризующие меру и последовательность овладения опытом, меру продвижения в овладении содержанием обучения. В.П. Беспалько были выделены следующие уровни деятельности:

1. Деятельность по распознаванию, различению, узнаванию или опознанию объекта изучения в ряду других объектов или отдельно взятого объекта.
2. Деятельность репродуктивная – по воспроизведению информации об изученном объекте.

*Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки*

---

3. Деятельность продуктивная, связанная с использованием усвоенной информации для решения конкретных задач по преобразованию объекта с целью получения новых результатов, однако в пределах буквального применения соответствующих образцов деятельности к данному классу задач или проблем.

4. Деятельность также продуктивная, по применению усвоенной информации к решению конкретных практических задач и получению новых результатов, но с широким переносом действий на отличные от условий обучения ситуации [28, с. 55].

В соотнесенности с описанным выше «задачным подходом» в конфликтологической диагностике и обязательным воспроизведением в решении конфликтологических задач по разрешению конфликтов управленческого решения с акцентом на наличие преобразующего конфликтную реальность творческого элемента данный подход обеспечивает объективную диагностику сформированности конфликтологической культуры.

Заканчивая описание блока частных и обобщенных методик диагностики и самодиагностики, отметим, что преподаватель, ведущий конфликтологическую подготовку специалистов, исходя из собственного представления о конфликтологической культуре, основных методологических подходах к ее формированию, может создавать собственные диагностические пакеты.

Перейдем к блоку диагностических **методик фактологического измерения образовательной среды**. Частично требуемый здесь материал о конфликтогенном характере учебного процесса преподаватель получает из данных по программе наблюдения. Вместе с тем очевидное смещение акцента в них на обучающегося не может гарантировать объективной картины о возможных конфликтных ситуациях и конфликтах в данной учебной группе, их причинах.

Для того чтобы получить объективные данные о характере и содержании вероятных трудных, следовательно, гипотетически конфликтных ситуаций в процессе учебного взаимодейст-

*4.1. Диагностико-целевой компонент процесса  
формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

вия с преподавателем и участниками группы, целесообразным является обращение к следующим методам конфликтологической диагностики: анкетирование на выявление конфликтного содержания образовательной среды, социометрия для выявления характера межличностных отношений в учебной группе.

Анкета состоит из семи вопросов: 1. Укажите, пожалуйста, из-за чего у Вас возникают конфликтные ситуации с преподавателем, учащимися группы? 2. Какое настроение Вы чаще всего испытываете на занятиях в учебном заведении и на занятиях по конфликтологии в частности? 3. Укажите ситуации на занятиях, при которых Вы ощущаете тревогу, Вам становится «не по себе». 4. Какие эмоции и чувства толкают Вас на конфликт с преподавателем? 5. Удастся ли Вам управлять возникшими при конфликте отрицательными эмоциями и чувствами? 6. Как Вы относитесь к конфликтам? Поясните свой ответ. 7. Если на занятии у Вас возникает разногласие с преподавателем, то будете ли Вы отстаивать свою точку зрения?

Первый вопрос позволяет в определенной мере судить об объекте вертикального и горизонтального конфликта; по ответам на этот вопрос можно получить косвенные данные о развитости конфликтных свойств в интеллектуальной сфере, в частности, о представлении обучающихся об объекте конфликта и соотношении в нем при его осмыслении объективного и субъективного содержания. Второй, третий, четвертый и пятый вопросы анкеты позволяют судить об эмоциональном фоне в возможных конфликтных ситуациях о развитости конфликтных свойств в эмоциональной сфере: тревожность и умение управлять отрицательными эмоциями в конфликте. Исходя из предположения, что эмоциональное состояние на занятиях обучающихся во многом определяется сложившимися отношениями с преподавателем и участниками учебной группы, устанавливается зависимость и от профессиональной компетентности преподавателя. Принимая во внимание тот

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

факт, что тревожное состояние вызвано предвидением трудных для учебной деятельности ситуаций, формулируется вопрос о возможных тревожных ситуациях для опрашиваемых. Для того чтобы преподаватель владел данными о типичных для учебной группы тенденциях мотивации конфликта обучающихся и смог прогнозировать развитие конфликтных ситуаций в процессе преобразования их в педагогические ситуации социального развития, выявляется отношение обучающихся к конфликтам и доминирование тенденций «вступление в конфликт» или «избежание конфликта». В результате обработки полученных данных устанавливается конфликтогенный характер образовательной среды в учебной группе. Для наглядности обобщительных характеристик возможно создание карты «Конфликтогенность образовательной среды учебной группы», которая оформляется в виде таблицы. Покажем пример составления карты по итогам анкетирования обучающихся по специальности «Менеджмент» в институте «Калининградская высшая школа управления» (приложение 4).

Как видно из карты, в этой учебной группе возможно возникновение конфликтов, причем всех известных типов: от внутриличностных (не знаю, не понимаю, не могу, не хочу) до межличностных (указания на возможных оппонентов). Следовательно, преподаватель получает возможность моделировать учебно-профессиональные конфликтные ситуации, организовывать их процедуры, целесообразно вовлекая тех или иных обучающихся в учебное конфликтное взаимодействие. Составить подобную карту достаточно просто, отличие в графе «Конфликтологические фактические данные» допустимы: они диктуются свободным характером анкеты и высказываниями обучающихся.

Социометрию учебной группы предлагается провести с помощью социометрической матрицы, примеры которых преподаватель может взять из различных социально-психологических источников [329]. Заметим, что преподаватель не только получит данные об эмоциональной сплоченности

#### 4.1. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста

учебной группы, но и потенциальной конфликтности ее участников (по наличию эмоциональных связей между обучающимися).

Заканчивая представление блока диагностических методик фактологического измерения конфликтности образовательной среды, отметим, что дополнительные знания о типичных конфликтных ситуациях в учебной группе преподаватель может получить из описаний конфликтных ситуаций и конфликтов, участниками или свидетелями которых были студенты в период обучения в учебном заведении. Из полученных описаний создается «Банк конфликтных ситуаций» [259]. Он может выполнять и обучающую и диагностическую функцию. Воспроизведение в описании реального конфликта всех элементов конфликтной ситуации, а также условий возникновения, развития конфликтного взаимодействия в описываемом конфликте является показателем информационного компонента конфликтологической культуры обучающегося.

Перейдем к обозначенному третьему блоку диагностического компонента технологии – мониторингу развития конфликтологической культуры специалиста.

Мы считаем, что мониторинг логично связать с этапами формирования конфликтологической культуры. Первый этап – формирование конфликтологической компетенции специалиста на основе учебной конфликтологической деятельности; второй этап – формирование конфликтологической готовности специалиста на основе учебно-профессиональной конфликтологической деятельности; третий этап – формирование конфликтологической компетентности специалиста на основе учебно-профессиональной и профессиональной деятельности. Представим в виде таблицы необходимые и обязательные диагностические процедуры для каждого этапа формирования конфликтологической культуры специалиста (приложение 5). Как видно из таблицы, у преподавателя есть четкая программа мониторинга развития конфликтологической культуры специалиста у обучающихся. Данная программа мониторинга

*Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки*

---

прошла экспериментальную проверку в процессе профессионально-конфликтологической подготовки студентов – будущих педагогов и будущих менеджеров.

Таким образом, завершая описание диагностического компонента процесса формирования конфликтологической культуры специалиста, отметим, что в нем соблюдено требование диагностического целеполагания, согласно которому разработана система диагностических средств, структурированных в три блока – блок частных методик, блок обобщенных методик, блок мониторинга. Подобное структурирование имеет функцию установления исходного, текущего и итогового уровней развития как отдельных конфликтогенных профессионально важных свойств и качеств в основных сферах индивидуальности, интегрированных характеристик, так и конфликтологической культуры специалиста в целом. Структурирование в виде процессов диагностической деятельности преподавателя и самодиагностики обучающихся дает возможность реализоваться интерпсихическому подходу в формировании конфликтологической культуры специалиста, при котором максимально учитываются внутриличностные конфликты в становлении профессионально важных свойств и качеств через процессы осознания внутриличностных конфликтов в учебно-конфликтологической деятельности и управления ими с целью саморазвития конфликтологической культуры специалиста.

В педагогической технологии, следуя логике целостного подхода, диагностика исходного уровня развития формируемого качества осуществляется для оптимального целеполагания. Поэтому необходимо разработать номенклатуру педагогических целей и задач процесса формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессионально-конфликтологической подготовки.

Формулирование педагогических целей является важнейшим условием любого педагогического процесса, детерминирующим применение тех или иных педагогических средств.

#### 4.1. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста

Для объективного целеполагания необходимо получить ответ на следующие вопросы: каковы основания определения целей исследуемого педагогического процесса? Что представляет собой структура и содержание определяемых целей?

В качестве концептуальной основы определения целей формирования конфликтологической культуры специалиста нами рассматривается *современное представление о целях и задачах педагогического процесса*. Таким основанием может стать концепция Р.Х. Шакурова, который предлагает разрешить противоречие между пониманием идеала (цели) и способом его достижения (задачи) [327]. В частности, он устанавливает данное несоответствие и предлагает разграничить цель и задачу. Между целью и задачей имеются принципиальные отличия. Первое из них содержательное. Содержание цели – это привлекательная для субъекта ценность, а содержание понятия «задача» иное, а именно: оно производно от препятствия, которое необходимо устранить данному субъекту для достижения цели. Цель апеллирует к потребности, к человеческим устремлениям, а задача – к действиям. Второе различие – генетическое. Цель возникает под влиянием первичного, ценностного барьера, когда человек испытывает дефицит предмета потребности, ценности. А задача производна от вторичного, операционного барьера, преграждающего путь к желаемому объекту. Задача – это необходимость преодолеть определенный барьер, мешающий достижения цели. Третье отличие по функциональному критерию. Цель выполняет по отношению к субъекту две обязательные – направляющую и мотивирующую, задача – мобилизационную и регулятивную [327, с. 110]. Поддерживая этот подход ученого, логичнее определять не номенклатуру педагогических целей, а номенклатуру целей и задач формирующего процесса.

Следующим концептуальным положением выступает *интегрированный подход* к формированию конфликтогенных профессионально важных качеств специалиста. Выше был представлен анализ целей формирования компонентов кон-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

фликтологической культуры в процессе профессионально-конфликтологической подготовки (2.2) и был сделан вывод о необходимости применения интегрированного подхода, требующего в определении целей и задач формирования конфликтологической культуры на всех этапах этого процесса формулировать цели и задачи формирования конфликтогенных свойств индивидуальности и личности специалиста в единстве, во взаимосвязи. Каждый этап должен включать в себя также опыт творческой конфликтологической деятельности во всех ее видах (познавательную, оценочную, регулятивную, коммуникативную, преобразовательную). Наличие творческого элемента на каждом этапе обусловит, по нашему мнению, сформированность целостной конфликтологической культуры специалиста. Следовательно, определение содержательного и процессуального аспектов педагогических задач также базируется на идее диалектического единства всех сфер индивидуальности в единстве с личностными качествами.

Определение целей формирования конфликтологической культуры производится *с позиций требований андрагогики*. «Целью обучения каждого конкретного обучающегося является овладение теми знаниями, навыками, умениями, качествами, которых ему недостает для достижения необходимого ему уровня компетентности в избранной области обучения. Однако при всей индивидуальности конкретных целей обучения любые из них по своему характеру относятся к одной или нескольким типологическим целям обучения: а) получение новых знаний, новой информации; б) овладение информацией на новом уровне; в) приобретение навыков и умений в использовании информации; г) выработка убеждений; д) выработка новых качеств; е) удовлетворение познавательных интересов» [112, с. 100]. Эти типологические цели обучения позволяют реализовать андрагогические принципы при формировании конфликтологической культуры специалистов.

Выявленные концептуальные основания легли в основу разработанной нами номенклатуры целей и задач формирова-

#### 4.1. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста

ния конфликтологической культуры специалист (3.2). Для наглядности воспроизведем их еще раз.

**Цели и задачи первого этапа** формирования конфликтологической культуры специалиста.

Цель – сформированность *конфликтологической компетенции* специалиста, имеющего представление о конфликтных ситуациях и конфликтах во всей жизнедеятельности человека и конструктивное отношение к ним, знающего функции социального конфликта.

Понимание педагогической задачи как способа достижения педагогической цели определило содержание задач первого этапа в логике формирования учебной конфликтологической деятельности будущего или обучающегося специалиста.

Предполагается, что успешное преодоление всех возможных противоречий и учебных конфликтных ситуаций и конфликтов (когнитивных, мотивационных, ролевых) во взаимодействии с субъектами (преподаватель, другие обучающиеся, сам обучающийся) соответствующей учебной деятельности создаст необходимый для рефлексивных процессов конфликтного самоопределения опытный психологический базис. Также естественным образом создается знаниевый базис для формирования информационного компонента конфликтологической культуры специалиста. Следовательно, задачи по формированию учебной конфликтологической деятельности заключаются в создании условий для развития соответствующих конфликтологической компетенции специалиста конфликтно-генных свойств специалиста:

- *в интеллектуальной сфере*: приобретение знаний о своем внутреннем мире, мире человеческих отношений, смысле жизни, определенных законов бытия, которые способствуют гармоничному развитию человека; формирование представлений об альтруистическом типе жизни, при котором человек живет ради других и в этом находит свое удовлетворение; развитие творческого мышления; развитие познавательных умений сформулировать проблему (объект конфликта), для адек-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

ватной оценки природы конфликтной ситуации развитие восприятия, внимания; развитие знаний по философии, психологии, теории и практике конфликта;

- *в эмоциональной сфере*: обучать пониманию своих эмоциональных состояний и причин, их порождающих; развитие адекватной самооценки, уверенности в себе;

- *в мотивационной сфере*: формирования отношения к конфликту как средству разрешения объективного противоречия, свидетельствующего о несовершенстве какого-либо явления; формирование позитивного отношения к деловым конфликтам, неприятие эмоциональных конфликтов; формирование потребностей к самоопределению в учебных ситуациях;

- *в волевой сфере*: развивать инициативу, настойчивость; развивать умения преодолевать трудность в учебной конфликтологической деятельности; развивать умения волевого субъективного контроля;

- *в сфере саморегуляции*: формирование интеллектуального вида рефлексии для обеспечения возможности снятия неопределенности трудной ситуации учебного взаимодействия; развивать умение совершать свободный выбор в ситуациях нравственного выбора и нести за него ответственность: формировать навыки анализа конфликтных ситуаций; развивать самокритичность, разносторонность и осмысленность действий в конфликтных ситуациях учебного взаимодействия;

- *в предметно-практической сфере*: развитие умений на решение конфликтологических задач по диагностике конфликта: наблюдать проявление конфликтогенов; определять по прямым и косвенным признакам природу конфликта, объект конфликта и оппонентный круг, тип оппонента и тип конфликта; составлять картографию конфликта; наблюдать проявление факторов, имеющих вероятное влияние на развитие возникшей конфликтной ситуации; формирование стилей конфликтного взаимодействия в учебной конфликтологической деятельности;

#### 4.1. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста

- *в экзистенциальной сфере*: преодоление непродуктивных жизненных ориентаций; развитие представлений о собственных конфликтогенах; формирование образа «Я» в разных видах учебных конфликтов; формирование личностного конфликтного смысла и умений его определять в конфликтных ситуациях учебной деятельности.

Таким образом, как видно из представленных целей и задач первого этапа формирования конфликтологической культуры, у обучающегося специалиста создается психическая основа для развития креативных профессионально важных качеств конфликтного взаимодействия: способность к видению проблем («чувствительность к проблемам» Т. Джонс), открытость опыту (Е. Торранс), диалектичность мировоззрения.

Конфликтологическая компетенция как владение системой знаний о конфликте создает предпосылку для формирования стремлений применения полученных знаний в профессиональной деятельности, для решения проблем самосовершенствования как индивидуального, так и профессионального уровня. Все это связывается с феноменом готовности обучающегося специалиста к разрешению конфликтных ситуаций и конфликтов как в учебной, так и профессиональной деятельности. Именно на разрешение возникающего противоречия между желанием применить полученные знания и отсутствием профессионального видения конфликтологии направлен следующий этап формирования конфликтологической культуры специалистов.

**Цели и задачи второго этапа** формирования конфликтологической культуры специалиста.

Цель – сформированность *конфликтологической готовности* специалиста, способного строить профессиональное взаимодействие с субъектами профессиональной деятельности во всех видах трудных ситуаций (проблемная, конфликтная, кризисная, экстремальная), стремящегося занимать активную жизненную позицию в профессиональном конфликте, умеющего реализовывать все этапы управления конфликтными си-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

туациями (диагностика, прогнозирование, предупреждение, собственно конфликтное взаимодействие, разрешение). Предполагается, что достижение обозначенной цели возможно в процессе формирования учебно-профессиональной деятельности. Успешное сочетание приобретенных конфликтологических знаний, отношений и профессиональных конфликтогенных и конфликтных реалий (профессиональные конфликтогенные «зоны», оптимальность решения профессиональных конфликтологических задач) создает основу для развития мотивационных и эмоциональных компонентов конфликтологической культуры специалиста. Следовательно, задачи по формированию учебно-профессиональной деятельности специалиста состоят в создании условий для развития соответствующих конфликтологической готовности специалиста конфликтогенных профессионально важных качеств:

- *в интеллектуальной сфере*: развитие таких качеств ума, как сообразительность, гибкость; овладение саногенным мышлением и преодоление привычек патогенного мышления; совершенствование умений предвосхищать поведение и реакцию участников конфликта до начала или до завершения конфликтной ситуации;

- *в эмоциональной сфере*: совершенствование умений психологической защиты и снятия внутренней напряженности;

- *в мотивационной сфере*: формирование системы профессиональных и общечеловеческих нравственных ценностей, нравственных мотивов поведения; формирование конструктивной мотивации конфликта, мотивов достижения и общения; формирование отношения к насилию и ненасилию в отстаивании профессиональных интересов и позиций;

- *в волевой сфере*: развивать умения преодолевать трудности в учебно-профессиональной деятельности; формирование готовности к преодолению трудностей в профессиональной деятельности;

- *в сфере саморегуляции*: формирование ситуативного вида рефлексии для обеспечения поиска в самом себе мобилизую-

#### **4.1. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста**

щих факторов для выхода из конфликтных ситуаций, ретроспективного вида рефлексии для обеспечения анализа собственного опыта с целью актуализации ранее успешного опыта преодоления затруднительных ситуаций; перспективного вида рефлексии для поиска выхода из конфликтной ситуации, для понимания противоречий и неопределенностей, мешающих самоактуализации в конфликтной ситуации; обучать умениям критически осмысливать свое поведение, соотносить его с профессионально значимыми целями и действиями субъектов профессионального взаимодействия;

• *в предметно-практической сфере*: развивать умения решения профессиональных конфликтологических задач по управлению конфликтом (*прогнозирование, предупреждение, стимулирование и разрешение конфликта*): производить самонаблюдение с целью выявления собственного психофизического состояния в данной конфликтной ситуации; соотносить объект конфликта с системой профессиональных и собственных ценностных ориентаций; сформулировать цель последующей конфликтной деятельности; произвести адекватный произведенному анализу конфликтной ситуации выбор конфликтного стиля; применять приемы профилактической амортизации действий оппонента; использовать психологическую защиту с целью снятия психического напряжения; изменять установку на восприятие трудного человека в профессиональном общении; устанавливать психологический контакт с людьми; вести диалоговое общение; владеть способами разрешения конфликтной ситуации с позиции третьего лица; актуализировать иницирующие конфликтные мотивы; вести конструктивный спор; владеть техникой открытого разговора; использовать методы борьбы при наличии препятствующих действий со стороны оппонента в объективных конфликтах; оказывать убеждающее воздействие на оппонентов; использовать приемы конструктивной критики; владение технологией ведения беседы и переговоров;

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

- *в экзистенциальной сфере:* развитие образа «Я» в различных видах профессиональных конфликтов; формирование профессиональных ценностных ориентаций; развитие умения определения смысла конфликтного профессионального взаимодействия.

Таким образом, как видно из представленных целей и задач по формированию учебно-профессиональной конфликтологической деятельности, создаются условия для развития творческой основы конфликтологической культуры, а именно: положительный эмоциональный фон, стремление к преобразованию конфликтной учебной и профессиональной реальности, способность к переносу ранее усвоенных образцов учебной конфликтологической деятельности в новую профессионально значимую ситуацию. Вместе с тем собственно конфликтный опыт профессиональной деятельности нуждается в актуализации, а возможно, и в коррекции. Необходимо сместить акценты на культуру, образцы разрешения конфликтов в соответствующей профессиональной сфере деятельности будущего или обучающегося специалиста. В случае же, если профессиональная педагогика не выработала эталоны разрешения того или иного конфликта, обеспечить специалиста методологией творческого стиля конфликтной деятельности. На разрешение обозначившегося противоречия направлен следующий этап формирования конфликтологической культуры специалиста.

**Цели и задачи третьего этапа** формирования конфликтологической культуры специалиста.

Цель – сформированность конфликтологической компетентности специалиста, гармонично развитого человека, способного с позиций нравственности, справедливости, честности творчески решать профессиональные конфликтные задачи по управлению конфликтом. Задачи этого этапа состоят в формировании конфликтной профессиональной деятельности, в создании условий для развития соответствующих конфликтологической компетентности специалиста конфликтогенных профессионально важных качеств:

#### 4.1. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста

- *в интеллектуальной сфере*: совершенствовать умения предусматривать трудные ситуации профессионального взаимодействия; овладение образцами разрешения профессиональных конфликтов;

- *в эмоциональной сфере*: формировать необходимые навыки управления негативными эмоциональными состояниями и проявления положительных конфликтных эмоций;

- *в мотивационной сфере*: добиваться от обучающихся стремления формулировать и отстаивать свою точку зрения; развитие актуализации соответственно природе конфликта тенденций вступления в конфликт или его избегания; совершенствовать умения вести себя в трудных ситуациях профессионального взаимодействия; формирование терпения, самообладания, выдержки в процессе взаимодействия с субъектами профессиональной деятельности; формирование стремления к развитию волевых качеств;

- *в сфере саморегуляции*: формирование коммуникативной рефлексии для обеспечения актуализации и генерации смыслов конфликтологической профессиональной деятельности через коммуникацию с субъектами профессионального взаимодействия; совестливость; самокритичность, разносторонность и осмысленность действий в конфликте; умение соотносить свое поведение с действиями оппонента; рефлексия, способность специалиста управлять своим поведением и деятельностью в условиях развивающейся конфликтной деятельности;

- *в предметно-практической сфере*: тренировать умения решать конфликтологические профессиональные задачи по управлению конфликтом; формировать умения изменять характеристики элементов конфликтной ситуации (действия с объектом конфликта; изменение отношений оппонент – объект конфликта, оппонент – оппонент);

- *в экзистенциальной сфере*: формирование профессионально важных ценностных ориентаций; формирование профессиональной «Я-концепции».

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

*Цели саморазвития индивидуальности для первого этапа* (в процессе формирования учебно-конфликтологической деятельности) могут представлять собой следующее: научиться определять наличие и состояние у себя учебно-конфликтологических умений (выбирать цели деятельности из предложенных, самостоятельно формулировать свои цели и др.); научиться целеполаганию; научиться анализировать учебные конфликтные ситуации; научиться решать учебные конфликтологические проблемы; научиться высказывать предположения, гипотезы, аргументировать их; научиться обобщать и делать выводы; научиться контролировать свои действия и результаты; научиться оценивать свои результаты учебно-конфликтологической деятельности; формировать у себя волевые качества в учебной деятельности; овладеть приемами управления своими эмоциональными состояниями; научиться рефлексировать и анализировать свои психические состояния в процессе учебной деятельности; сложить свою концепцию «Я-студент».

*Цели саморазвития конфликтологической культуры специалиста для второго этапа* (в процессе формирования учебно-профессиональной деятельности) могут представлять собой следующее: научиться адекватно оценивать собственные достоинства и недостатки в готовности осуществлять профессиональную педагогическую деятельность в профессиональной конфликтогенной среде; разработать тактику, программу самосовершенствования конфликтологической культуры; определить благоприятные и негативные факторы собственного развития; определить собственную позицию в учебно-профессиональной конфликтологической деятельности и выработать концепцию «Я-будущий специалист»; добиться свободного владения рефлексией, наблюдением, вероятностным мышлением; развить у себя конфликтологическое прогнозирование, воображение, моделирование и другие профессионально значимые качества.

#### 4.1. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста

*Цели саморазвития конфликтологической культуры специалиста для третьего этапа* (в процессе формирования конфликтологической компетентности): развить у себя стремление преодолевать стереотипы мышления; развивать систему ценностных профессиональных ориентаций; развивать коммуникативную рефлексию; добиться свободного владения конфликтными коммуникативными средствами; развивать толерантность в процессе профессионального конфликтного взаимодействия; овладеть способами творческого преобразования параметров профессиональной конфликтогенной среды.

Представленные здесь цели саморазвития конфликтологической культуры специалиста носят обобщенный и вероятностный характер, могут приобретать сугубо индивидуальное выражение, дифференцироваться в зависимости от уровня развития у конкретного студента конфликтогенных психических свойств и качеств, условий его обучения и др. По своей природе взрослый человек способен сам задавать себе цели и создавать условия для их достижения, не дожидаясь чьих-то усилий со стороны. Преподаватель вуза может не ставить перед собой цели формирования индивидуальности студента, но это не значит, что студент не будет стремиться к своим целям. Отсюда вытекает важный вывод о том, что между целями формирования конфликтологической культуры специалиста, которые ставит преподаватель в своей деятельности, и целями студентов по саморазвитию своей конфликтологической культуры специалиста существует определенное соотношение.

Таким образом, как видно из перечисленных целей и задач по формированию и развитию конфликтологической культуры специалиста, они полностью реализуют требования андрагогики. Основное внимание сосредоточено на культурно-историческом опыте и опыте обучающихся в практике управления конфликтами. Он и актуализируется, и демонстрируется, и обобщается, и стимулируется, и развивается, и организуется – в итоге формируется. Следовательно, специалист может считаться компетентным в реализации профессиональных кон-

*Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки*

фликтологических задач во взаимодействии с профессиональной конфликтогенной среде. Выстроенные в представленной логике цели и задачи гарантируют результативность процесса формирования конфликтологической культуры специалиста.

Предложенную номенклатуру педагогических целей и задач предлагается рассматривать в качестве инварианта для конфликтологической подготовки специалистов. Специфическим же в целевом компоненте разрабатываемой технологии будет выступать особенность профессиональной сферы, а именно качественное (но не существенное) определение субъектов профессионального взаимодействия, объектов конфликтных ситуаций, способов управления конфликтами.

Покажем на примере разработанной под нашим руководством учебной программы курса «Конфликтология для таможенника» [258] возможное сочетание педагогических целей и задач формирования конфликтологической культуры специалиста таможенной службы, реализуемых в лекционных и семинарских занятиях (приложение 6).

Как видно из таблицы, все сформулированные цели и задачи предполагают наличие овладения информацией на новом уровне, приобретение навыков и умений в оперативном использовании полученной информации в профессиональном взаимодействии с сотрудниками и гражданами, выработку профессионально значимых для таможенной службы убеждений и качеств, а также удовлетворение познавательных интересов в области теории и практики конфликтологии. Все это отвечает обозначенным выше андрагогическим условиям целеполагания педагогических процессов. Соблюдение закономерностей развития индивидуальности, поэтапное формирование базовых конфликтогенных свойств индивидуальности в единстве всех сфер, представленность творческого элемента в целевом компоненте также соответствуют признакам педагогической технологии: гарантированная результативность, целостность, экономичность, корректируемость и алгоритмируемость.

#### ***4.1. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста***

---

Рассмотренные диагностический и целевой компоненты процесса формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессионально-конфликтологической подготовки дают возможность перейти к системе педагогических средств и условий формирования рассматриваемого вида профессиональной культуры.

#### **4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста**

Описание содержательно-процессуального компонента технологии формирования конфликтологической культуры требует поиска ответа на следующие вопросы: что понимается под «содержательным компонентом педагогической технологии»? Что представляет собой содержательный компонент технологии формирования конфликтологической культуры специалиста? Каковы критерии отбора содержания конфликтологического образования? Каким образом должно быть структурировано содержание конфликтологической профессиональной подготовки для достижения цели формирования конфликтологической культуры специалиста?

Под содержательным компонентом в нашем исследовании понимается содержание теоретической и прикладной конфликтологической подготовки специалистов, которое, следуя логике технологического подхода, структурировано в соответствии с этапами формирования конфликтологической культуры (4.1). Этот компонент технологии отвечает на вопросы: что и как технологически преобразовывается в профессионально-конфликтологической подготовке специалистов для гарантии достижения обучающимися высокого уровня развития конфликтологической культуры? По сути дела, разрабатывается система педагогических средств, обеспечивающих благодаря своему структурированному содержанию гарантированность

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

достижения целей и задач. Подобное понимание содержательного компонента педагогических технологий не входит в противоречие с пониманием методической системы. Технологическая система и методическая система, наряду с дидактической, являются родовыми понятиями к педагогической системе, в которой каждая сторона решает свои задачи. Методическая – определяет содержание педагогического процесса, технологическая – структурирует, «преобразовывает» и содержание и процесс с целью его гарантированной результативности. Следовательно, выделение содержательного компонента педагогической технологии объективно необходимо. Это качественно иной уровень *интеграции* содержания методической системы. Действительно, преподаватель, ведущий конфликтологическую подготовку специалиста, должен владеть знанием о *структурированном содержании* теоретической и практической подготовки. Логика структурирования зависит от исходной идеи научной концепции, идеи целевой иерархии и, естественным образом, от содержательной специфики той или иной познаваемой дисциплины.

Прежде чем перейти к описанию структуры содержательного компонента, необходимо определиться с его элементами, ответив на ряд вопросов: что понимается под «педагогическим средством»? Каким образом специфика соответствующей познаваемой области гуманитарных знаний отражается на содержании педагогических средств? Какое содержание теоретической и практической конфликтологической подготовки будет структурироваться в соответствии с этапами формирования конфликтологической культуры специалиста?

Исходя из философского понимания средства как вещи или комплекса вещей, которые человек помещает между собой и предметом труда и которые служат для него в качестве проведения его воздействий на этот предмет... в соответствии со своей целью (К. Маркс), рассмотрим в соответствии с этими положениями те педагогические средства, применение которых помогает педагогу достичь целей формирования кон-

#### *4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

фликтологической культуры специалиста. К ним относятся: содержание учебного материала, учебной конфликтологической, учебно-профессиональной и профессиональной деятельности обучающихся; методы и формы организации учебного взаимодействия.

Названные средства многофункциональны, могут способствовать развитию различных конфликтогенных личностных и индивидуальных профессиональных качеств, поэтому выделим те стороны этих средств, то общее у них, что может однозначно называться средством формирования конфликтологической культуры специалиста.

За исходные методологические основы такого выделения средств формирования профессиональной конфликтологической культуры были избраны идеи о развивающих, формирующих личность возможностях содержательного компонента процесса обучения. Исходя из философского определения возможности как тенденции развития явления, как потенциального момента действительности, под развивающими, формирующими личность и индивидуальность специалиста возможностями педагогического процесса мы понимаем, прежде всего, те свойства, стороны, моменты, потенциально содержащиеся в нем, которые могут, при определенных условиях, способствовать формированию устойчивых конфликтогенных свойств в соответствии с поставленными целями и тем самым обеспечить у специалиста сформированность конфликтологической компетенции, конфликтологической готовности и конфликтологической компетентности как интегрированных показателей развития конфликтологической культуры. Каждое состояние учебно-воспитательного процесса, каждое педагогическое средство имеет целый спектр развивающих возможностей и условий реализации. Чтобы на определенном этапе процесса возможность перешла в действительность, необходимо не только создание условий для ее реализации, но и определенное время, в которое никакие внешние воздействия не смогут помешать начавшемуся в определенном направлении

*Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки*

---

изменению конфликтогенных свойств обучающихся. Из этого следует, что, рассматривая возможности какого-либо педагогического средства, необходимо вычленить в нем те стороны, которые непосредственно влияли бы на формирование конфликтологической культуры, то есть то, что существуя объективно, может актуализировать при определенных условиях конфликтную позицию обучающегося и его опыт, а затем генерализировать их в устойчивые конфликтные свойства специалиста, согласно принципу единства экстерии- и интериоризации в процессе становления субъекта учебной конфликтологической деятельности в соответствии с поставленными целями и тем самым обеспечить преобразование элементов и связей между индивидуальными и личностными конфликтогенными свойствами (компонентами) конфликтологической культуры в более совершенные.

Как уже было установлено (2.2), междисциплинарный подход к формированию содержания теоретической конфликтологической подготовки не соблюдается, а иногда просто игнорируется; психология конфликта в теоретическом содержании профессиональной конфликтологической подготовки некоторых специальностей не нашла достаточного отражения; педагогика конфликта как средство воздействия на субъекта профессионального взаимодействия и условия формирования профессионализма в практику конфликтологической подготовки не включается (исключение составляют педагогические и психологические специализации). Причину создавшегося положения мы объясняем отсутствием выработанных критериев отбора содержания конфликтологической подготовки специалистов.

Для того чтобы содержание учебного материала по конфликтологии выступало в качестве педагогического средства формирования конфликтологической культуры, в нашем исследовании были разработаны критерии отбора содержания конфликтологических знаний для общепрофессиональной подготовки в высшей школе [248], которые затем были при-

#### ***4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста***

---

менены в исследованиях наших аспирантов [88, 115] для разработки специальных конфликтологических профессиональных дисциплин в качестве одной из составляющих блока «Специальные профессиональные дисциплины» для студентов, обучающихся по направлениям «Специалист», «Специалист. Педагог», «Психолог. Педагог», «Менеджмент», «Юриспруденция». В качестве критериев отбора содержания конфликтологической подготовки специалистов с целью формирования конфликтологической культуры нами выделены следующие критерии: критерий соответствия содержания подготовки ее целям; критерий человековедческого подхода; критерий прогностического подхода; критерий изоморфности содержания конфликтологической подготовки содержанию соответствующих дисциплин; критерий внутри- и междисциплинарной интеграции знаний; критерий изоморфности содержания обучения вероятному содержанию профессиональной деятельности; критерий выделения ведущих идей и понятий в содержании конфликтологической подготовки.

Продемонстрируем, каким образом критерии определения содержания конфликтологического образования были реализованы в отборе содержания конфликтологической подготовки студентов, обучающихся по специальности «Специалист. Педагог» в Калининградском государственном университете.

*Критерий соответствия содержания подготовки ее целям.* Система образования всегда характеризуется взаимосвязью, единством четырех элементов: целей образования, состава учащихся, содержания образования и методов обучения. С точки зрения гуманизации взаимоотношений субъектов педагогической деятельности как цели конфликтологической подготовки будущих учителей это значит, что содержание и методы обучения должны обеспечить способность студента к реализации профессиональных задач в условиях возникающих конфликтных ситуаций с субъектами учебно-воспитательного процесса.

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

*Критерий человековедческого подхода к формированию содержания подготовки.* Исходя из этого критерия, у студента – будущего учителя необходимо вырабатывать отношение к конфликту как источнику процесса развития, совершенствования явлений, уважительного отношения к оппоненту – учащемуся как равноправному претенденту на оспариваемый объект конфликта. Данный критерий вместе с предыдущим предполагает насыщение усваиваемых основ конфликтологии общечеловеческими ценностями, проблемами развития конкурентоспособной личности, способной к профессиональному достижению и самореализации в условиях конфликтов.

*Критерий прогностического подхода к отбору содержания образования.* Современное состояние общества и государственных структур характеризуется увеличением межличностных и межнациональных конфликтов, дальнейшее развитие общества по пути демократизации повышает вероятность увеличения их числа. Тоталитаризм искусственно препятствует свободному проявлению недовольства, способного перерасти в конфликт. Совершенно иная ситуация складывается в демократическом обществе: оно не только не ликвидирует социальные конфликты, но и создает для них условия свободного проявления через институционализованные механизмы (процедуры переговоров, контроля, дебатов и т.п.) социальной саморегуляции (Ю.Г. Запрудский). Специалисты любого профиля, где в основе профессиональных задач лежат коммуникативные акты, должны быть готовы к цивилизованным формам проявления несогласия по какому-либо возникающему вопросу.

*Критерий изоморфности содержания общепрофессиональной подготовки специалистов в исследуемом аспекте содержанию соответствующих дисциплин.* В соответствии с этим критерием в содержание подготовки должны войти научные философские, социологические, психологические и педагогические знания о конфликте, его сущности, структуре, динамике, конфликтогенах, типах конфликта, типах оппонентов, моделях конфликтного взаимодействия, закономерностях

#### 4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста

и способах реализации основных конфликтологических процессов – предупреждение, управление, разрешение; способах диагностики конфликта.

*Критерий внутри- и междисциплинарной интеграции знаний.* Интеграция содержания конфликтологии обусловлена сложностью и многоуровневостью проявления конфликта в действительности. Конфликты исследуются в философском, психологическом, социологическом, педагогическом, физиологическом и др. аспектах. Только при условии синтеза, интеграции научных знаний о конфликте рассматриваемый вид подготовки обеспечит глубокое знание природы конфликта в обществе, в педагогической деятельности и в самой индивидуальности человека, закономерностей основных конфликтных процессов и явлений. В содержании предусматривается интеграция конфликтологического знания с педагогическим компонентом. Данная особенность диктуется спецификой педагогической деятельности и функционированием конфликтных ситуаций и конфликтов в ней.

Следующий необходимый *критерий изоморфности содержания обучения вероятному содержанию профессиональной деятельности.* Этот критерий предложен исходя из требований профессиональной подготовки специалистов, который заключается в обеспечении профессиональной направленности образования. Данный критерий означает, что необходимо выделить и описать вероятностные профессиональные конфликтологические задачи как вид профессиональных задач, которые будут составной частью профессиональной подготовки будущих учителей.

*Критерий выделения ведущих идей и понятий в содержании подготовки.* В соответствии с этим критерием в содержание подготовки студентов – будущих учителей следует включить наиболее необходимые, универсальные, перспективные элементы научного знания, передового конфликтологического опыта по управлению конфликтами и их разрешения, которые потребуются будущему учителю.

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

Структурирование учебного материала должно соответствовать уровням гуманитарного познания: философский (философия конфликта), социологический (социология конфликта), психологический (психология конфликта), педагогический (педагогика конфликта), профессиональный (профессиональная конфликтология). Мы считаем, что структурированное таким образом профессиональное конфликтологическое знание позволяет показать обучающимся объективную необходимость противоречия как источника прогресса и совершенства всех типов проблемных ситуаций, сформировать конструктивное отношение к деловому конфликту, ознакомить со способами анализа конфликтных ситуаций, способам разрешения и предупреждения конфликтов, обеспечивая, таким образом, сформированность конфликтологической компетенции, готовности и компетентности специалиста. Обозначенный подход к отбору и структурированию конфликтологического знания был положен в основу теоретической подготовки обучающихся и реализован в системе лекций в курсе «Конфликтология», включенных в цикл специальной профессиональной подготовки будущих педагогов в Калининградском государственном университете и специалистов-таможенников, повышающих квалификацию в отделе подготовки кадров Калининградского таможенного управления (приложение 7).

При каких условиях *содержание учебной, учебно-профессиональной конфликтологической деятельности* может выступать в качестве педагогического средства формирования конфликтологической культуры? По нашему мнению, поиск ответа на этот вопрос связывается с проблемой эффективности усвоения содержания изучаемых дисциплин. «Содержание изучаемых дисциплин усваивается лишь в том случае, если оно распределено и структурировано в системе учебных задач и заданий» [171, с. 24]. В связи с этим положением необходимо решить проблему «распредмечивания» и «структурирования» профессиональной конфликтологии в систему учебных задач и заданий: определить осно-

#### *4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

вания для разработки содержания учебных, учебно-профессиональных конфликтологических задач.

Таким основанием выступает традиционное положение о роли учебного задания (задачи) в формировании профессионально значимых свойств специалиста (Г.А. Балл, А.К. Маркова, Э.Ш. Натанзон, Л.Ф. Спирин, Н.Ф. Талызина, Д.С. Толлингерова). Авторы, опираясь на деятельностный подход, указывают на роль задачи как цели, заданной в определенных условиях: задача является той структурной единицей, которая образует замкнутый цикл функционирования знаний. Решая задачу, человек обнаруживает достоинства и недостатки своих знаний, умений, навыков, а решив задачу, он обогащает свои знания, приобретает новые умения и навыки. Отмечается, что задачи можно использовать одновременно и как инструмент диагностики, и как инструмент формирования нового знания [272, с. 177]. Интересным в данном аспекте представляется опыт использования задачного подхода в конфликтологической подготовке специалистов обществоведческой и управленческой сфер профессиональной деятельности [108, 302, 304]. Авторы обосновывают необходимость преодоления «традиционных для вузовской практики преподавания общественных дисциплин школярства и догматизма» методом анализа проблемных ситуаций и решения задач по конфликтологии. Под «задачей» ими понимается учебная форма задания на решение описываемой конфликтной или проблемной ситуации [108, с. 442]. Подобное понимание соответствует принятым в педагогике подходам к описанию категорий «учебная, профессиональная задача».

Гарантированность достижения целей формирования конфликтологической культуры специалиста определяется не количеством заданий и задач, а совокупностью всего спектра видов конфликтологической деятельности. Какие виды конфликтологической деятельности должны составлять содержание учебных заданий и задач? Ответ на этот вопрос лежит в области конфликтологической деятельности, направленной на реа-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

лизацию основных конфликтных процессов. К ним традиционно конфликтология относит процессы предупреждения и разрешения конфликтов, которые объединяются в одном процессе – управление конфликтом. «Управление конфликтами включает в себя: прогнозирование конфликтов; предупреждение одних и стимулирование других; регулирование и разрешение. Каждый из названных видов действий представляет собою акт сознательной активности субъектов: одного из конфликтующих, либо обоих или же третьей стороны, не включенной в конфликтное взаимодействие» [108, с. 355]. В практике конфликтологической подготовки описаны конфликтологические задачи и задания для специалистов экономических вузов [74, 304], педагогических специальностей [239, 322], управленческих специальностей – менеджмент – [303], социологов [93]. Анализ сформулированных учебных заданий выявил проблему системности и целесообразности содержания. Необходимо учитывать и сущность процесса управления конфликтом, и профессиональный контекст содержания, и целостную профессиональную сферу проявлений всех компонентов конфликтологической культуры специалиста, и взаимосвязь всех объективных способов познания конфликтологической профессиональной реальности в учебных задачах по конфликтологии. Решение данной проблемы мы связываем с *выделением класса вероятностных профессиональных конфликтологических задач в системе профессиональных задач модели специалиста* и их соотнесенности с содержанием учебных задач и заданий по профессиональной конфликтологии.

Данный подход был применен в уже упомянутых выше исследованиях формирования конфликтологической готовности и конфликтологической компетентности. Содержание и структура вероятностных конфликтологических задач по управлению конфликтом разрабатывается на основе вероятностного подхода, основных положений теории управления (А.Г. Ананьев, П.К. Анохин, Б.Ф. Ломов, Н.В. Кузьмина), принципов управления конфликтом (А.Б. Добрович, Д.П. Зеркин), на логике

#### *4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

понятийной схемы описания конфликта (А.Я. Анцупов, Л.А. Петровская, А.И. Шипилов). Система вероятностных конфликтологических задач как класса профессиональных задач деятельности специалиста представлена пятью группами задач по управлению конфликтом и соответствующими конфликтологическими умениями по диагностике, прогнозированию, предупреждению, инициированию, решению производственных конфликтов. Профессиональный аспект содержания вероятностных конфликтологических задач ориентирует на выявление специфики профессиональной деятельности в конфликте. Так, конструктивный подход к использованию конфликта в качестве педагогического средства – метода воспитания и обучения (Б.Т. Лихачев, Е.Н. Щуркова, Б.И. Хасан) – требует включения в содержание вероятностных конфликтологических задач в педагогической деятельности задачи по моделированию воспитывающих и обучающих конфликтных ситуаций и конфликтов. Каждая группа конфликтологических задач описывается в соответствии со следующей структурой: цель – функции – номенклатура задач – группа умений, необходимых для решения этой группы задач (приложение 8).

Такое описание вероятностных профессиональных конфликтологических задач позволяет моделировать учебные задачи и задания по профессиональной конфликтологии в соответствии с требованием к качеству структурирования, обеспечивающего презентацию предметного содержания научного знания в системе учебных задач во всем спектре видов конфликтологической деятельности. Этим положением снимается проблема системности и целесообразности содержания учебных задач. Однако необходимо остановиться и на особенностях видов учебно-познавательной конфликтологической деятельности, сместив аспект рассмотрения с конфликтологического содержания учебных задач и заданий на виды познавательной конфликтологической деятельности.

Обозначенная проблема требует поиска ответа на вопрос: каков должен быть характер организации учебно-познава-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

---

тельной деятельности для обеспечения сформированности конфликтологической культуры специалиста? При каких условиях учебно-познавательная конфликтологическая деятельность может выступать в качестве педагогического средства? Мы считаем, что ответ на этот вопрос заключается в принятой в нашем исследовании инновационной стратегии управления учебно-воспитательным процессом (3.1). Системная реорганизация, наряду с позицией преподавателя и обучающегося, опорой на социальный компонент всякого учения и развития личности, распространяется и на содержательный компонент учебно-воспитательного процесса, а именно на изменение функции и строения знаний, которые осваиваются в процессе профессиональной подготовки в вузе, и способов организации процесса их усвоения.

Согласно инновационной стратегии обучения, представленной в сравнительных особенностях стратегий традиционного и инновационного обучения [171, с. 20], организация учебно-познавательной деятельности должна отвечать следующим требованиям: на первый план выдвигаются творческие и продуктивные задания, которые определяют смысл и мотивы выбора обучающимися тех или иных репродуктивных задач; «погружение» в целостную систему деятельности предшествует расчлененной ориентировке и отработке отдельных элементов и операций; формирование смыслов и целей познавательной деятельности опережает тренировку в способах достижения результатов; синтез предшествует анализу, облегчая осмысленность системы осваиваемых действий; задания следуют в логике возрастающих креативности, социальной значимости, культурной полноценности получаемого результата...; задания расширяют зону перспективного развития для всех обучаемых.

Перечисленные положения ориентируют на разработку таксономии учебных задач по конфликтологии. В связи с тем, что конфликтология включается в себя психологический уровень конфликтологического знания, считаем правомерным при

#### ***4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста***

---

построении таксономии конфликтологических учебных задач воспользоваться опытом проектирования системы учебных задач в курсе психологии [171]. Автором обосновывается шесть групп учебных задач, где первые пять групп воспроизводят таксономию учебных задач Д. Толлингеровой (задачи воспроизведения знаний, простых и сложных мыслительных операций, обобщения знаний и сочинения, задачи продуктивного мышления), последняя группа – рефлексивные задачи. Рефлексивные задачи обеспечивают переход к метапознавательной деятельности, т.е. осознанному использованию собственных приемов построения эвристик, алгоритмов, способов анализа сложных открытых проблемных ситуаций. Из приведенной номенклатуры рефлексивных задач с точки зрения конфликтологической подготовки специалиста представляют интерес учебные задачи типа «6.4 – задачи на построение стратегий совместного и индивидуального решения проблем»; «6.5 – задачи на выбор способов межличностного взаимодействия и общения в ходе совместного решения задач», выполнение которых, несомненно, обогатит конфликтный опыт обучающихся.

Для того чтобы воспользоваться этой таксономией с целью проектирования учебных задач по профессиональной конфликтологии, нужно выполнить особую технологическую процедуру – *таксацию*. Она предполагает выбор задач из всех групп на основании определения уровня требования учебной задачи к операционному составу познавательной деятельности обучающихся. Таксация проводится на основе выделения слов-стимуляторов в лексическом оформлении задачи; каждому из шести типов задач соответствует лингвистическая характеристика – глаголы (скажите, покажите, перечислите и т.д.), наречия, местоимения (почему, какой, каким образом, что и др.) Для упрощения использования таксации на основании видов конфликтологической деятельности мы предполагаем выделять четыре типа учебных конфликтологических ситуаций, которые в свою очередь образуют законченный цикл определенного этапа усвоения учебного курса с выходом на

*Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки*

уровень когнитивной рефлексии и саморегуляции. Применительно к процессу формирования конфликтологической культуры специалиста классификация типов учебных конфликтологических ситуаций выглядит следующим образом.

Первый тип учебных ситуаций – перцептивно-мнемические – относятся задачи первых двух групп. Базой продвижения служат задачи на непосредственное наблюдение, ознакомление и построение на их основе репродуцируемых представлений о конфликте и связанных с ним явлений.

Второй тип учебных ситуаций – продуктивно-эвристические – образуют задачи на освоение простых и сложных мыслительных операций на интерпретацию, аргументацию и оценку конфликта и связанных с ним явлений.

Учебные ситуации третьего типа – продуктивно-рефлексивные – образуют задачи на обобщение и систематизацию ранее освоенных способов конфликтологического анализа и опыта творческой конфликтной деятельности, что в комплексе с рефлексивными задачами обеспечивают способность обучающихся к саморегуляции собственной конфликтологической учебной деятельности.

В качестве примерной схемы отбора задач для указанного цикла проблемных ситуаций приведем программу усвоения раздела «Типология оппонентов» в курсе профессиональной конфликтологии.

1. Проблемные ситуации первого типа: наблюдение и анализ феноменов, эмпирических проявлений личностей в конфликте. Задачи используют шкалу противопоставлений (оппонент – соперник, оппонент – противник, оппонент – партнер, оппонент – руководитель, оппонент – подчиненный, оппонент – сотрудник, оппонент – субъект профессиональной деятельности).

2. Проблемные ситуации второго типа, вводящие в анализ и сопоставление классификаций трудных людей, конфликтных личностей, оппонентов, их использование для интерпретации различных конфликтогенных индивидуальных и личностных свойств возможных оппонентов в профессиональной деятельности.

#### 4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста

3. Проблемные ситуации третьего типа связаны с рефлексивными процедурами: составление характеристик разных видов оппонентов (деструктивный, непродуктивный, конструктивный), выявление условий профессионального взаимодействия с разными видами оппонентов, составление проектов развития вероятных трудных ситуаций профессионального взаимодействия с оппонентами разных видов; составление программ эффективного конфликтного взаимодействия с каждым видом оппонента.

Отметим, что решение этих задач может проводиться на всех учебных занятиях и в процессе производственной практики, и в непосредственной профессиональной деятельности.

Таким образом, содержание учебной, учебно-профессиональной конфликтологической деятельности может выступать в качестве педагогического средства формирования конфликтологической культуры *при соблюдении следующих условий*: предварительного «распредмечивания» содержания курса профессиональной конфликтологии в систему учебных задач и заданий; соответствия их содержания вероятностным профессиональным конфликтологическим задачам как класса профессиональных задач в модели специалиста; воспроизведения в содержании всех видов конфликтологической и конфликтной профессиональной деятельности, объединенных в процесс управления конфликтом; предварительной таксации учебных заданий и задач на основе постепенного перехода от проективного управления учебной ситуацией к рефлексивной при опоре на сформированные когнитивные и учебные умения конфликтологической деятельности.

Одной из ведущих идей научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста выступает идея конструктивного подхода к реальным конфликтным ситуациям и конфликтам, которые возникают у обучающихся в процессе усвоения конфликтологического знания и опыта конфликтологической деятельности. Данное положение имеет отношение к внутриличностным конфликтам в процессе учеб-

*Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки*

---

ной конфликтологической деятельности. К ним относятся конфликтные ситуации и конфликты когнитивного содержания: «не знаю, как делать», «не понимаю, что делать»; мотивационного содержания: «не буду выполнять, потому что мне это не понадобится, не интересно»; ролевого конфликта: «что я школьник, чтобы решать задачи, лучше расскажите, как мне надо поступать в этом конфликте». Приведенные высказывания обучающихся, зафиксированные нами в процессе конфликтологической подготовки студентов – будущих менеджеров, сопровождались отказом выполнять учебные задания на начальном этапе курса конфликтологии. Очевидно, что возникающие конфликтные ситуации свидетельствуют о несформированности учебной конфликтологической деятельности студентов: студент не может справиться с возникшим состоянием интеллектуального затруднения, осмысление собственной учебной несостоятельности вызывает чувство угрозы «Я-концепции», – и преподаватель наблюдает переход внутриличностного конфликта непонимания в межличностный конфликт статуса. Что делать преподавателю в подобных конфликтных ситуациях и конфликтах по поводу учебной деятельности, поведения, отношений? Мы считаем, что реализация преподавателем вероятностных конфликтологических задач как класса профессиональных конфликтологических задач обеспечит сформированность конфликтологической культуры обучающихся. Проиллюстрируем, каким образом учебная конфликтная ситуация, разрешенная преподавателем в логике решения вероятностных конфликтологических задач, выступает в качестве педагогического средства.

Для этого обратимся к номенклатуре типичных конфликтных ситуаций и конфликтов в педагогическом процессе, которая была создана по результатам фактологической диагностики образовательной среды с помощью описанной ранее методики «Карта конфликтогенности образовательной среды учебной группы» (4.1). Как показал анализ полученных данных, наиболее конфликтогенными «зонами» в педа-

#### *4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

гогическом процессе являются ситуации и конфликты по поводу оценки учебного труда обучающихся, учебной дисциплины, ценностного расхождения во взглядах и позициях на содержание учебного материала, на его профессиональную значимость. Так, в процессе конфликтологической подготовки сотрудников таможенной службы по частотности проявлений ведущее место занимали учебные конфликтные ситуации по поводу значимости конфликтов в профессиональной таможенной деятельности. При этом обучающиеся апеллировали к правоохранительной специфике их профессиональной деятельности, которая, по их мнению, не допускает конфликтных ситуаций с субъектами таможенного права в силу четкой правовой основы таможенных процедур. Очевидно, что подобные установки свидетельствуют о низком уровне развития конфликтологической культуры специалиста, в частности конфликтогенных свойств в экзистенциальной сфере, – отсутствие в профессиональных ценностных ориентациях и смыслах конфликтологической составляющей. Вместе с тем правовая основа всегда отличала две стороны права: «объективную» и «субъективную». Именно последняя всегда является конфликтогенной «зоной» в профессиональной деятельности сотрудников таможенной службы. Эта «зона» намерений, отношений, понимания объективной стороны права. Реализация субъективной стороны права находится в компетентности и субъекта права и субъекта правоохранителя. Совокупность конфликтных смыслов профессиональной таможенной деятельности обеспечивает, как минимум, два важных показателя: гуманизация и эффективность таможенных процедур, и особенно конфликтогенных из них процедур – таможенного контроля и досмотра.

Принимая во внимание представленное экзистенциальное содержание конструктивной конфликтной позиции сотрудника таможенной службы как одного из интегрированных характеристик конфликтологической культуры, продемонстрируем, каким образом возможно воздействие на обучающегося в про-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

цессе решения вероятностных конфликтологических задач по управлению конфликтом, которые в описываемой конфликтной учебной ситуации выступают как класс профессионально-педагогических задач.

Первая группа задач – диагностика конфликтной ситуации – призвана обеспечить адекватное восприятие конфликтной ситуации (предупреждение ошибочной оценки реальной ситуации как конфликтной, искажения образа оппонента), выполняет функцию ориентировки и оценки трудной ситуации профессионального взаимодействия с субъектами педагогического процесса. Содержанием выступают следующие конфликтологические задачи: оценка природы конфликтной ситуации, анализ конфликтогенов, выявление уровня конфликтогенности оппонентов, определение типа оппонента, определение объекта конфликта, определение типа конфликта, составление карты конфликта. С помощью диагностических конфликтологических умений – наблюдать проявление конфликтогенов, определять по прямым и косвенным признакам природу конфликта, объект конфликта и оппонентный круг и интегрированного умения картографии конфликтной ситуации – «ставится» диагноз конфликтной ситуации. Описанная конфликтная ситуация имеет следующие показатели: природа конфликтной ситуации – объективная (наличие «западаний» в экзистенциальной сфере), конфликтогены – субъективные (противоречие между имеющимся и эталонным уровнем развития экзистенциальных конфликтогенных свойств в конфликтологической культуре обучающегося), оппонентный круг – учебная группа, оппонент – обучающийся и оппонент – преподаватель, уровень конфликтогенности – непродуктивный (неэффективность выбранного способа разрешения внутриличностного ролевого конфликта), тип оппонента – «суровый боец» (высокая заинтересованность в собственном «выигрыше» при игнорировании интересов, даже учебных, других участников группы, преподавателя, субъекта профессионального взаимодействия), объект конфликта – необходимость конфликтологической деятельности как равнознач-

#### *4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

ной составляющей профессиональной деятельности, тип конфликта – межличностный, вертикальный, учебный, ценностный, статусный.

Проведенный конфликтологический анализ и постановка «диагноза» учебной конфликтной ситуации дают основание для решения второй группы вероятностных прогностических конфликтологических задач. Эта группа имеет цель оптимального выбора последующей конфликтной стратегии и выполняет функцию профессионального самоопределения в возникшей конфликтной ситуации. Она включает в себя следующие задачи: оценка факторов развития конфликта, имеющих вероятное влияние на процесс управления конфликтной ситуацией; выявление собственных профессиональных и психофизических возможностей для разрешения конфликтной ситуации; формулирование целей конфликтной деятельности, выбор оптимального конфликтного процесса: активная/пассивная конфликтная стратегия. При помощи прогностических конфликтологических умений: наблюдать проявление факторов, имеющих вероятное влияние на развитие конфликтной ситуации; производить самонаблюдение с целью выявления собственного психофизического состояния в данной конфликтной ситуации; соотносить объект конфликта с системой профессиональных ценностных ориентаций и собственной конфликтной позицией; сформулировать цель конфликтной деятельности; произвести адекватный произведенному анализу конфликтной ситуации выбор конфликтного стиля – происходит выбор конфликтного стиля.

Описанная конфликтная ситуация имеет следующие факторы вероятного влияния: разобщенность учебной группы (курсовая подготовка сотрудников разных таможенных подразделений), возрастная группа – «зрелый возраст» (сформировавшиеся устойчивые ценностные позиции), непродолжительный стаж работы (отсутствие фактологического опыта для рефлексии), с одной стороны, с другой стороны – психофизическое состояние преподавателя: активное, творческое, нали-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

---

чие положительного эмоционального фона; объект конфликта входит в систему профессиональных ориентацией преподавателя, наличие конструктивной конфликтной позиции; цель конфликтной деятельности – создать условия для коррективы системы смыслов профессиональной деятельности конфликтологическим компонентом.

Решенные задачи первой и второй групп позволяют перейти к вероятностным профессиональным конфликтологическим задачам по моделированию обучающих и воспитывающих конфликтных ситуаций. Эта группа задач призвана формировать конфликтогенные свойства индивидуальности в единстве с личностными свойствами специалиста. С помощью конфликтологических умений этой группы – владение способами и приемами перевода реальной конфликтной ситуации в воспитывающую; использование интерактивных методов обучения и системы бинарных методов воспитания – происходит педагогически целесообразное разрешение конфликта. Имея в виду комбинаторный подход к использованию всех стилей конфликтного взаимодействия – приспособление, уход, сотрудничество, компромисс – выбираем в начале конфликтологической преобразующей деятельности стиль приспособления, вербально оформляя его в проблемно-актуализирующее высказывание типа «Правильно, какое нам, таможенным служащим, дело до скоропортящегося груза контрабандистов, пусть гниет, а предприниматель несет убытки». Абсурдность высказывания вызывает в учебной группе другие мнения по поводу особого внимания к случаям субъективной стороны норм таможенного права. Преподаватель организует конструктивный спор, реализуя тем самым стиль соперничества. Для оказания воздействия на конфликтогенные свойства экзистенциальной сферы обучающихся с видами непродуктивной конфликтной позиции полезно предложить им в конструктивном споре выступить с противоположной имеющейся у него конфликтной позиции роли «Соратник», а именно: смоделировать конфликтную ситуацию с подконтрольным лицом и сделать по-

#### ***4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста***

---

пытку подобрать убедительные, с его точки зрения, аргументы для сотрудника, проводящего ту или иную обсуждаемую таможенную процедуру. Таким образом, у обучающихся формируется опыт конструктивной учебно-профессиональной конфликтологической деятельности, а сама стихийно возникшая учебная конфликтная ситуация становится действенным педагогическим средством. Заметим, что подобные «переводы» стихийных конфликтных ситуаций в педагогические средства создают условия для реализации требования инновационного типа управления учебно-познавательной деятельностью о выдвигании на первый план творческих и продуктивных заданий, которые определяют смысл и мотивы выбора обучающимися тех или иных репродуктивных учебных задач. Действительно, у обучающегося сотрудника таможенной службы в результате участия в конструктивном споре сформировались профессионально значимые мотивы учебной конфликтологической деятельности.

Каковы концептуальные основы разработки процессуального компонента технологии формирования конфликтологической культуры? Какие методы обучения и воспитания могут способствовать формированию конфликтологической культуры специалиста? В каких формах реализуется процесс конфликтологической подготовки в соответствии с обозначенной целью? Каким образом и в каких формах проектируется учебное взаимодействие в процессе конфликтологической подготовки?

Логика ответа на вопрос о концептуальных положениях связывается нами с логикой дальнейшей разработки общих теоретических представлений о процессе усвоения как условия развития психики (Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, А.В. Запорожец, П.Я. Гальперин, Д.В. Эльконин). Такими концептуальными положениями выступают исследования инновационного типа управления учебно-воспитательным процессом (В.Я. Ляудис), концепция бинарных методов воспитания (О.С. Гребенюк, Т.Б. Гребенюк, М.И. Рожков). Поясним применительно к процессу формирования конфликтологиче-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

ской культуры специалиста наиболее значительные выводы ученых.

В.Я. Ляудис обратила внимание на аспекты формирования умственных действий, которые наряду с интериоризацией выполняют особую функцию в усвоении знаний и построении умственных действий. «Это актуализация, воспроизведение, экстериоризация не только усваиваемого содержания предметной деятельности, но и содержания внутреннего мира личности, ее установок, мотивов, опыта» [171, с. 13]. В связи с этим обстоятельством необходимо исследовать методические аспекты актуализации и *процедуры*, обеспечивающие единство интеро- и экстериоризации в процессе конфликтологической подготовки. По сути дела, вопрос заключается в определении системы методов обучения и воспитания, имеющих в основе потенциал для самоорганизации обучающегося. Главные требования к ним состоят в следующем: 1) наличие возможности актуализации и, следовательно, организационных процедур, гарантирующих активизацию личностной позиции и опыта обучающихся; 2) возможность личностной включенности в процессы усвоения и актуализации знаний.

Как уже отмечалось (2.2), в практике профессиональной подготовки специалистов к конфликтологической деятельности используются интерактивные методы обучения, тренинговые занятия. Они воспроизводят коммуникативную основу конфликтологического взаимодействия, чем и положительно привлекают.

Проиллюстрируем процессуальный компонент технологии формирования конфликтологической культуры специалиста. Ориентировочную функцию в применении интерактивных методов обучения может выполнить следующая *классификация интерактивных методов*, разработанная на основе анализа их возможностей.

1. Методы с узким спектром возможностей (решение и составление занимательных заданий, кроссвордов и т.п.). Данная группа обладает возможностями формирования конфликтоген-

#### *4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

ных свойств в интеллектуальной сфере. Ее целесообразно использовать на первых этапах формирования конфликтологической культуры в группах учащихся с низким уровнем развития конфликтогенных свойств. Использование этих методов не требует особой подготовки и может вводиться с контролирующей функцией. Однако, формируя признаки конфликтогенности в интеллектуальной сфере, данная группа методов практически не оказывает воздействие на эмоциональную и мотивационную сферу индивидуальности. Поэтому для обеспечения дальнейшего развития компонентов конфликтологической культуры необходимо использовать методы следующих групп.

2. Методы со средним спектром возможностей (соревновательные игры). Включая в занятие элемент соревновательности, предполагающий активное межличностное общение обучающихся, преподаватель получает возможность воздействовать не только на интеллектуальную, но и на эмоциональную сферу, сферу саморегуляции. Соревновательные игры можно использовать с обучающей и развивающей целью.

3. Методы с широким спектром возможностей (дискуссии, диспуты, ролевые игры). Они характеризуются значительной содержательностью, четкой структурой, более целенаправленным и организованным участием обучающихся, активностью проявления конфликтных позиций. Особенность этой группы методов интерактивного обучения – учебные задания открытой структуры, где предполагается воздействие на все параметры учебной ситуации: информация, участники, характер взаимодействия, продукт творческой совместной деятельности. Применение этой группы методов обеспечивает комплексное воздействие на компоненты конфликтологической культуры. Особенности дискуссий, диспутов, ролевых игр требуют определенных временных затрат и тщательной предварительной подготовки преподавателя и обучающихся. Поэтому для их применения следует предусмотреть целое занятие.

Для формирования устойчивых форм проявления конфликтологической культуры необходимо условие систематич-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

ности применения интерактивных методов в процессе конфликтологической подготовки. С целью обеспечения данного условия должен быть спроектирован *игровой комплекс по профессиональной конфликтологии*. Содержание игрового комплекса представляет собой систему игр, каждая из которых направлена на последовательное решение задач формирования конфликтологической культуры специалиста. Для наглядности представим возможное сочетание названных методов в табличной форме (приложение 9).

Педагогические условия реализации возможностей интерактивных методов по формированию конфликтологической культуры включают в себя несколько положений: определение целей формирования конфликтологической культуры, отбор игр для конкретных занятий с учетом уровня развития формируемого качества у обучающихся и целями занятия, систематичность применения интерактивных методов, анализ (самоанализ) деятельности преподавателя по формированию конфликтологической культуры специалистов с помощью интерактивных методов, организация самоанализа обучающихся с целью объективации внутриличностных конфликтов, возникающих в процессе выполнения учебных заданий.

*Система бинарных методов воспитания* обладает значительным потенциалом в реализации требования принципа развития конфликтологической культуры – принципа управления-самоуправления (2.3). Базируясь на понимании воспитания как управления развитием индивидуальности на основе интеграции индивидуального и социального, О.С. Гребенюк и М.И. Рожков предлагают использовать принцип бинарности, призванный обеспечить действие обучающегося, направленное на самовоспитание, в ответ на воздействие педагога. Бинарные методы воспитания предполагают выделение пар методов «воспитания-самовоспитания». Каждый метод воспитания и соответствующий ему метод самовоспитания отличается один от другого тем, на какую сферу человека они оказывают доминирующее воздействие.

#### *4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

Каким образом осуществляется формирование конфликтологической культуры специалиста с помощью адаптированной к процессу конфликтологической подготовки бинарной системы методов воспитания? Методы воздействия на интеллектуальную сферу: для формирования взглядов, понятий, установок используются методы убеждения. Убеждение предполагает разумное доказательство какого-то понятия, нравственной позиции, оценки происходящего. При этом студенты, оценивая полученную учебную информацию, или утверждают в своих взглядах, позициях, или корректируют их. Убеждаясь в правоте сказанного, студенты формируют свою систему взглядов на мир, общество, социальные отношения.

Убеждению соответствует самоубеждение – метод самовоспитания, который предполагает, что студенты осознанно, самостоятельно, в поиске решения учебной, учебно-профессиональной конфликтологической проблемы формируют у себя комплекс конфликтологических взглядов.

Методы воздействия на мотивационную сферу включают стимулирование – методы, в основе которых лежит формирование у студентов осознанных побуждений их жизнедеятельности. В педагогике в качестве стимулирования распространены поощрение и наказание. Поощрение применяется в различных вариантах: одобрение, похвала, благодарность, предоставление почетных прав, награждение. Наказание состоит в наложении дополнительных обязанностей; лишении или ограничении определенных прав; в выражении морального порицания, осуждения.

Методы стимулирования помогают студенту формировать самооценку своего поведения, что способствует осознанию им своих потребностей – пониманию смысла своей жизнедеятельности, выбору соответствующих мотивов и соответствующих им целей, то есть тому, что составляет суть мотивации.

Методы воздействия на эмоциональную сферу предполагают формирование необходимых навыков в управлении своими конфликтными эмоциями, обучение студента управле-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

нию конкретными чувствами, пониманию своих эмоциональных состояний и причин, их порождающих. Методом, оказывающим влияние на эмоциональную сферу человека, является внушение и связанные с ним приемы аттракции. Процесс внушения часто сопровождается процессом самовнушения, когда студент пытается сам себе внушать ту или иную эмоциональную оценку своему поведению, как бы задавая себе вопрос: “Что бы мне сказал в этой ситуации преподаватель, учащийся?”

Методы воздействия на волевую сферу предполагают: развитие у студентов инициативы, уверенности в своих силах; развитие настойчивости, умения преодолевать трудности для достижения намеченной цели; формирование умения владеть собой (выдержка, самообладание); совершенствование навыков самостоятельного поведения и т.д. Доминирующее влияние на формирование волевой сферы могут оказать методы требования и упражнения. Требование (прямое или косвенное) – это метод воспитания, с помощью которого вызывают определенную деятельность обучающегося и проявление у него определенных качеств. Требование существенно влияет на процесс самовоспитания человека, следствием его применения являются упражнения, многократно выполняемые действия, доведенные до автоматизма. Результат упражнений – устойчивые качества личности – навыки и привычки.

Методы воздействия на сферу саморегуляции направлены на формирование у студентов навыков психической и физической саморегуляции, развитие навыков анализа жизненных ситуаций, обучение навыкам осознания своего поведения и состояния других людей. К ним можно отнести метод коррекции поведения. Метод коррекции направлен на то, чтобы создать условия, при которых студент внесет изменения в свое поведение, в отношении к людям. В качестве модификации этого метода можно рассматривать пример. Его воздействие основывается на известной закономерности: явления, воспринимаемые зрением, быстро и без труда запечатлеваются в созна-

#### *4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

нии, потому что не требуют ни раскодирования, ни перекодирования, в котором нуждается любое речевое воздействие. Но коррекция невозможна без самокоррекции. Опираясь на идеал, пример, сложившиеся нормы, студент часто может сам изменить свое поведение и регулировать свои поступки, что можно назвать саморегулированием.

Методы воздействия на предметно-практическую сферу направлены на развитие у студентов качеств, помогающих им реализовать себя и как существо сугубо общественное, и как неповторимую индивидуальность. Методы организации деятельности и поведения в специально созданных условиях сокращенно называют методами воспитывающих ситуаций. Это те ситуации, в процессе которых обучающийся ставится перед необходимостью решить какую-либо проблему. Это может быть проблема нравственного выбора, проблема способа организации деятельности, проблема выбора социальной роли и др. Воспитатель умышленно создает лишь условия для возникновения ситуации. Когда в ситуации возникает проблема для студента и существуют условия для самостоятельного ее решения, создается возможность социальной пробы (испытания) как метода самовоспитания. Социальные пробы охватывают все сферы жизни человека и большинство его социальных связей. В процессе включения в эти ситуации у студентов формируется определенная социальная позиция и социальная ответственность, которые и являются основой для их дальнейшего вхождения в социальную среду.

Методы воздействия на экзистенциальную сферу направлены на включение студентов в систему новых для них отношений, накопления опыта социально полезного поведения, опыта жизни в условиях, формирующих элементы плодотворной ориентации, высоконравственные установки. Для этого полезно рассматривать упражнения по формированию у выпускников высшей школы способности к суждениям на основе принципа справедливости, еще лучше – решать так называемые дилеммы Л. Кольберга. Метод дилемм заключается в со-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

вместном обсуждении студентами моральных дилемм. Соответствующий методу дилемм метод самовоспитания – это рефлексия. Рефлексия предполагает не только познание студентами самого себя в определенной ситуации или в определенный период, но и выяснение отношений к себе окружающих, а также выработку представлений об изменениях, которые могут произойти.

Исходя из понимания учебной деятельности как полиморфной деятельности, включающей в себя и учебный труд, и общение, а также понимания учебно-воспитательного процесса как процесса совместной деятельности преподавателя и обучающихся, особого внимания требует базис педагогического общения – типы учебного взаимодействия. Интерес с точки зрения определения оптимальных типов учебного взаимодействия в процессе формирования конфликтологической культуры специалиста представляют исследования В.Я. Ляудис [171, 172], направленные на изучение сущности совместной учебной деятельности. Автором устанавливаются цель совместной деятельности – построение механизма саморегуляции учения, осваиваемой предметной деятельности и самих актов взаимодействия и позиций личности в них; предмет – способы деятельности и нормы взаимодействия и общения; продукт – актуализация новых смыслов учения и выдвижение обучающимися новых целей учения и целей, связанных с содержанием усвоенной деятельности и с регуляцией личностных позиций в партнерстве; средство – система совместно решаемых продуктивных и творческих задач и система форм взаимодействия преподавателя и обучающихся, обучающихся между собой. К формам совместной деятельности автор относит сотрудничество, где выделяет восемь форм: 1) введение в деятельность; 2) разделенное действие; 3) имитируемое действие; 4) поддержанное действие; 5) саморегулируемое действие; 6) самоорганизуемое действие; 7) самопобуждаемое действие; 8) партнерство. Способы (операции) совместной деятельности представлены циклами взаимодействия, разнообразными по

#### *4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

функциям, соответствующие функциональной структуре деятельности (мотивы, цели, ориентировка, контроль, исполнение, оценка). Автор заключает, что каждая из восьми форм сотрудничества разворачивается в учебном процессе как система своеобразных циклов взаимодействия, которые могут варьироваться и возобновляться до тех пор, пока не будет достигнута цель совместной учебной деятельности.

Представленная структура совместной учебной деятельности в приложении к конфликтологической подготовке находит свое отражение именно в объединенном характере учебного и преподавательского труда. Особенно ценным является динамика переходов от одной формы взаимодействия к другой, которая обеспечивает не только становление самоуправляемой деятельности специалиста в конфликте на основе самоуправляемой учебно-профессиональной конфликтологической деятельности, но и ведет к регуляции конфликтных позиций (от управляемых до самоуправляемых). Вместе с тем нельзя согласиться с утверждением, что только в сотрудничестве возможна плодотворная совместная деятельность (взаимодействие). Как установлено в ряде исследований (Е.Е. Акимова, Т.В. Ковшечникова, Б.И. Хасан), в педагогику уже прочно входит «конфликтная» стратегия, где центральную позицию занимает конфликтная ситуация, в основе которой, в отличие от проблемной ситуации, лежит естественное противоречие, столкновение двух или нескольких людей [2, 316]. Мы считаем, что взаимодействие в процессе совместной учебной и учебно-профессиональной конфликтологической деятельности должно соответствовать предметной специфике профессиональной подготовки и, следовательно, реализовываться во всех типах взаимодействия: и кооперативных, и конкурентных. Важно, чтобы обучающиеся приобретали опыт творческой конфликтологической профессиональной деятельности во всех типах конфликтного взаимодействия. Одинаково значимыми для профессиональной деятельности являются и конкурентное, и кооперативное, и компромиссное взаимодейст-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

вие, а также типы избегающего взаимодействия. Организованная совместная учебная деятельность в логике конструктивного подхода к конфликту призвана обеспечить переход от позиции управляемого на позицию управляющего учебной конфликтологической деятельностью и в итоге – на позицию самоуправляемого. Эта позиция в конфликте позволяет обучающему влиять на объективные и субъективные элементы конфликтной ситуации и может быть охарактеризована как партнерская. Обозначенные положения ориентируют на применение в процессе конфликтологической подготовки конкурентных и кооперативных типов взаимодействия.

Как показал наш опыт, применение обозначенных выше педагогических средств в процессе конфликтологической подготовки дает положительный педагогический эффект. Проиллюстрируем динамику развития конфликтологической культуры учителя у студентов – будущих педагогов в процессе конфликтологической подготовки, осуществленной в рамках психолого-педагогической подготовки в специальном курсе «Педагогическая конфликтология» в Калининградском государственном университете.

Приведем систему занятий и покажем, как происходили изменения в развитии конфликтологической культуры у студентов экспериментальной группы.

Занятие «Конфликтные свойства индивидуальности».

*Цель:* обсудить проблему ответственности субъекта в конфликте; сформировать навыки диагностики сформированности конфликтных свойств индивидуальности; тренировать умения для решения вероятностных конфликтологических задач по диагностике и предупреждению педагогических конфликтов.

Первое занятие вызвало у студентов интерес. Впервые они познакомились с чертами саногенного мышления, диагностировали себя на уровень развития конфликтных свойств. Каждым студентом была создана карта «Самодиагностика конфликтологической культуры» (4.1). Особенно «трудным»

#### ***4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста***

---

для обсуждения и усвоения были вопросы, связанные с саногенным мышлением. Для снятия когнитивного внутриличностного конфликта были актуализированы знания о типах мышления – внутреннем и внешнем, показано на примере рассуждения о семейных проблемах возможности саногенного мышления для разрешения внутреннего напряжения. Помогли аналогии применительно к конфликтным ситуациям с учащимися, которые студенты фиксировали в «Банке конфликтных ситуаций и конфликтов», составленном в период педагогической практики (ознакомительной). В процессе обсуждения конфликтных ситуаций студенты получили задание провести корректировку «образа врага» к трудному школьнику с помощью методов саногенного мышления. Обсуждение показало, что данное задание вызывает затруднение, которое объясняется традиционным отношением к трудному школьнику как источнику проблем, а также узким отношением к конфликту как способу решения подобного вида конфликтов.

Далее студенты выполняли задание, связанное с самодиагностикой сформированности конфликтогенных свойств. Полученные данные заставили многих студентов задуматься: высокая ригидность, низкий уровень субъективного контроля, заниженная самооценка, неспособность ответить на вопросы задачника – всё это способствовало обнаружению конфликтологической некомпетентности. Этот факт позволил нам предложить задание на составление программы овладения саногенным мышлением как средства саморазвития конфликтологической культуры. Предложение было принято с энтузиазмом. В целом выполненные задания способствовали овладению умением решения вероятностных конфликтологических задач по диагностике конфликтной ситуации (диагностика типа оппонента, типа конфликтной ситуации, определение собственных психических возможностей), а сопоставление объекта конфликтной ситуации с системой ценностей современного учителя способствовало объективности последующей оценки возникающей конфликтной ситуации. Для желающих расши-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

ритель полученные знания были предложены темы рефератов «Социально-психологические причины педагогических конфликтов», «Методы, способы и приемы управления конфликтными эмоциями», «Саногенное мышление и способы овладения им». Как видно, содержание занятия способствует развитию компонентов конфликтологической культуры в интеллектуальной, эмоциональной и мотивационной сферах.

Для того чтобы продолжить тренировку диагностических умений, было разработано специальное практическое занятие «Картография конфликта как метод диагностики конфликтной ситуации».

*Цель:* изучить основные приемы составления карты конфликта; сформировать умения для решения вероятностных конфликтологических задач по диагностике и прогнозированию конфликтной ситуации.

Фронтальным опросом актуализировались критерии диагностики конфликтной ситуации, которые фиксировались на доске. Далее студенты были ознакомлены с некоторыми схемами диагностики конфликтных ситуаций. Был проведен сравнительный анализ схем и сделан выбор на методе картографии конфликта. Выполнение задания происходило в обучающем режиме: первую конфликтную ситуацию выполнил сам преподаватель, вторую карту составил студент методом комментария, после обсуждения затруднений третья ситуация выполнялась самостоятельно. Обучающиеся испытывали затруднения в определении и формулировании объекта конфликта, определении конфликтных потребностей оппонентов. Для снятия когнитивного затруднения были актуализированы знания иерархии человеческих потребностей (А. Маслоу). После исправления допущенных ошибок, студенты самостоятельно в контролирующем режиме выполняли задание по составлению карт конфликтных ситуаций. Как показали результаты проверки, большинство студентов справились с определением объекта конфликта и мотивацией оппонентов. Типичные затруднения вызвал этап поиска оптимального разрешения конфликта на осно-

#### ***4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста***

---

ве совпадения потребностей оппонентов. Данный факт объясняется переходным состоянием развития конфликтологической гносеологической деятельности. Подтверждение тому является выбор тем рефератов: из всех предложенных тем («Методы изучения педагогических конфликтов», «Диагностика характера конфликтов и взаимоотношений в группе», «Банк типичных конфликтных ситуаций в педагогическом процессе») был выбран реферат по содержанию конфликтных ситуаций на уроке. В целом, проведение занятия по проблематике изучения и диагностики конфликтов способствовало более внимательному отношению к возникающим конфликтным ситуациям, проникновению во внутреннюю структуру конфликта, что, несомненно, способствовало в последующем ответственному и самостоятельному поведению. Таким образом происходило развитие сферы саморегуляции.

Решительная позиция учителя в отстаивании профессиональных ценностей – обеспечение высокого уровня развития, обученности и воспитанности школьников в конфликтных ситуациях возможна только на фоне спокойного, уверенного, оптимистичного психического состояния. Поэтому проводится занятия по теме «Конфликт и стресс».

*Цель:* изучить практические приемы преодоления стрессов; сформировать навыки психологической защиты и профилактического воздействия на оппонента – учащегося; тренировать умения для решения вероятностных конфликтологических задач по предупреждению конфликтов.

Особенность этого занятия в том, что большинство студентов имеют средний возраст 20 – 21 год и у них сформировались устойчивые способы снятия стрессового состояния. Как показала проведенная в начале занятия беседа, почти все они предпочитают снять стресс неприемлемыми средствами. Среди них устойчивое место занимает применение инвектив (брани, крепкого слова) в отношении оппонента. Для того чтобы убедить студентов в необходимости использования гуманистически направленных способов снятия внутреннего на-

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

пряжения (прием аттракции, методы психической саморегуляции), преподаватель дает пояснительную информацию о вреде использования инвектив как черты патогенного мышления. Эмоционально поданная информация подготовила последующую работу над приемами аттракции и способствовала более заинтересованному овладению приемами саморегуляции.

Близким по значению в формировании конфликтологической культуры стоит следующее занятие «Предупреждение конфликтов».

*Цель:* сформировать умения пассивных конфликтных стратегий: применять приемы профилактической амортизации действий оппонента; изменять установку на восприятие трудного школьника в профессиональном общении; устанавливать психологический контакт с учащимся; вести диалоговое общение; тренировать умения для решения вероятностных конфликтологических задач по предупреждению конфликтов.

Это занятие стало для многих студентов значимым: они констатировали, что стали серьезнее относиться к оценке возникающих трудных ситуаций; что особенно их удивляло, так это изменяющееся отношение к учащимся, нарушающим нормы поведения. Студенты делились впечатлением самонаблюдения в отсутствии импульсивности, в ответной реакции на конфликтогенные факторы со стороны оппонента. У них наблюдаются черты саногенного мышления: в оценке ситуации, в выборе конфликтной стратегии. В качестве основания для дальнейших рассуждений мы взяли последнюю фразу о выборе стиля конфликтного поведения. В форме деловой игры проводится упражнение на выявление причин организационного конфликта, наблюдения проявления конфликтогенных эмоций. Один из студентов вызывается перед аудиторией, размещается спиной и получает задание, как можно точнее передать изображение на рисунке, чтобы аналогичный рисунок появился в записях у участников эксперимента. Выполнение задания сопровождается обязательными отметками изменения ровного эмоционального состояния на конфликтогенное (нетерпение

#### *4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

на замедление темпа задания, раздражение от неясности установки и т.п.). В процессе подачи задания имитируются педагогические ситуации по вертикали (учитель – ученик). Студенты оказались в позиции выполняющих указания учителя учащихся. Они могли убедиться и почувствовать те состояния, причиной которых были предпринимаемые ими действия в отношении школьников. Подсчет сделанных неточностей в рисунке, а также условных обозначений испытываемых эмоциональных состояний заставил студентов пересмотреть свои действия по отношению к школьникам с точки зрения гуманности. Для тренировки возникших мотивационных новообразований преподаватель предлагает составить методики убеждающего воздействия на учащихся, испытывающих разное эмоциональное состояние. В качестве средства осуществления текущего контроля используется сборник конфликтных ситуаций, в котором предлагается оценить предпринятые способы предупреждения описанных конфликтных ситуаций. Студенты оценивают способы по критерию приемлемости, но точно назвать прием пока затрудняются.

Следующие занятия посвящены формированию умений разрешать конфликт (занятие «Разрешение конфликта» рассмотрено в 2.2) и систематизации полученных знаний (занятие «Каталог эффективных способов и приемов управления конфликтами»). Рассмотрим, как формировалось умение разрешать педагогические конфликты на базе сформированных компонентов в интеллектуальной, мотивационной, эмоциональной сферах и сфере саморегуляции.

*Цель:* систематизировать полученные знания о методах, способах и приемах управления конфликтами.

Проведение этого занятия отличалось устойчивым интересом к конфликтологической проблематике. Содержание задач имело профессиональную направленность, и это стимулировало студентов на полноценную отдачу в выполнении заданий. Будущие учителя дополняли и систематизировали имеющиеся теоретические и практические знания, соотносили их с

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

особенностями профессиональной педагогической деятельности. Проанализировав типичные ошибки при принятии решений по фактам расхождения ценностных профессиональных и личностных ожиданий по отношению к оппоненту – учащемуся, студенты уверенно провели деловую игру, продемонстрировали знания по теории конфликта, соотнесли их с педагогическими знаниями. Для систематизации умений было предложено самостоятельное задание «Каталог средств управления конфликтом». Ограничение время выполнения (30 мин.) стимулировало студентов на интенсивную работу. Обучающий режим практического занятия выразился в разрешении пользоваться записями и обращаться за помощью к другим обучающимся. Однако большинство студентов работали самостоятельно, почти не пользуясь записями, что свидетельствует о теоретической готовности группы к разрешению конфликтных ситуаций в процессе обучения на уроке.

Как видно из приведенных комментариев к занятиям, у студентов – будущих учителей отмечаются положительные сдвиги в развитии компонентов конфликтологической культуры.

С целью проверки признака применимости разработанной педагогической технологии формирования конфликтологической культуры специалиста – развитие конфликтологической компетенции – на заключительном занятии было проведено тестирование с помощью теста «Незаконченное предложение». В нем были сформулированы начало 10 предложений, отражающих сущность исследуемого понятия.

Ответы обучаемых показали следующее. Большинство студентов (65 %) хорошо понимают основные понятия (коэффициент усвоения – 0,8); небольшая группа (30 %) показала удовлетворительное знание (коэффициент усвоения – 0,5); отдельные студенты (5 %) продемонстрировали наивысший уровень усвоения конфликтологических понятий (коэффициент усвоения – 0,9). Анализ приведенных данных убеждает в применимости разработанной технологии для формирования конфликтологической компетенции как компонента конфликто-

#### ***4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста***

---

логической культуры для условий профессионально-конфликтологической подготовки специальным курсом «Педагогическая конфликтология».

С целью проверки положительных сдвигов в развитии операционного компонента конфликтологической культуры – умения решать профессиональные конфликтологические задачи по управлению конфликтом и моделированию конфликта в учебно-воспитательных целях был проведен письменный контроль в форме решения конфликтологических задач из сборника задач по педагогической конфликтологии (приложение). Суть задания состояла в последовательном принятии управленческого решения на материале конфликтной ситуации. Студенты должны были сформулировать обязательные этапы разрешения конфликта, продемонстрировать таким образом готовность к решению вероятностных конфликтологических задач в процессе педагогической деятельности. Анализу подвергались следующие показатели: формулирование всех этапов принятия управленческого решения; достаточность предложенного содержания каждого этапа для его реализации. Аналитический этап – произведены оценка природы конфликтной ситуации (объективная – деловой конфликт; субъективная – нереалистический конфликт); анализ конфликтогенов; определен оппонентный круг, уровень конфликтогенности оппонентов и их тип; определен и сформулирован объект конфликта, сделан вывод о типе конфликта. Прогностический этап – определены вероятностные факторы развития конфликтной ситуации; выявлены профессиональные и психофизические возможности для разрешения конфликтной ситуации; сформулированы цели конфликтной деятельности оппонентов; произведен выбор оптимального стиля развития для данной конфликтной ситуации. Деятельностный этап – определена программа конфликтной деятельности и средства ее реализации. Результат предложенного решения студентами интерпретировался следующим образом: в ответах присутствовали все перечисленные показатели – «отлично»; указаны

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

все этапы управленческого решения, имеется незначительное отклонение от достаточного содержания – «хорошо», отмечается отсутствие указаний на некоторые этапы управленческого решения – «удовлетворительно». Проверка письменных работ характеризовалась следующими данными: 68 % студентов – «хорошо», 10 % – «отлично», 22 % – «удовлетворительно».

Приведенные данные свидетельствуют, что произошли положительные сдвиги в развитии операционного компонента конфликтологической культуры студентов – будущих учителей.

Результаты проверки контрольного теста «Незаконченные предложения» и письменной работы обрабатывались также исходя из критериев уровня деятельности, характеризующих меру и последовательность овладения опытом, меру продвижения в овладении содержанием обучения [28, с.55]. Были установлены следующие данные: I уровень – деятельность по распознаванию, различению, узнаванию или опознанию объекта изучения в ряду других объектов или отдельно взятого объекта – показали 10 % студентов; II уровень – деятельность репродуктивная – по воспроизведению информации об изученном объекте – 12 %; III уровень – деятельность продуктивная, связанная с использованием усвоенной информации для решения конкретных задач по преобразованию объекта с целью получения новых результатов, однако в пределах буквального применения соответствующих образцов деятельности к данному классу задач или проблем – 56 %; IV уровень – также продуктивная, по применению усвоенной информации к решению конкретных практических задач и получению новых результатов, но с широким переносом действий на отличные от условий обучения ситуации – 12 %. Из приведенных данных видно, что большинство студентов по итогам аудиторных занятий (56 %) находятся на продуктивном уровне усвоения конфликтологических знаний и умений. Тот факт, что незначительная группа (12 %) проявила признаки высокого уровня, объясняется недостаточной практикой применения полученных знаний и незаконченностью эксперимента.

#### 4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста

Подводя итоги полученным данным в результате контроля аудиторных занятий, можно констатировать, что произошли положительные сдвиги в развитии всех компонентов конфликтологической культуры во всех сферах индивидуальности студентов; очевиден факт одновременности их развития; отмечается стойкая тенденция непрерывного продвижения студентов – будущих учителей к более высокому уровню конфликтологической культуры.

По окончании изучения курса «Педагогическая конфликтология» был проведен следующий этап эксперимента – в период педагогической практики студентов. Студенты выполняли самостоятельные задания по каждой теме предыдущих заданий:

*Тема.* Понятие объективных и субъективных конфликтогенов. Организационно-управленческие причины конфликтов. Задание: Составить номенклатуру организационно-управленческих причин конфликтов в педагогическом процессе.

*Тема.* Социально-психологические причины конфликтов. Конфликтогенные свойства индивидуальности. Задание: Провести самоанализ и самонаблюдение проявлений аксиологических, информационных и операционных компонентов конфликтологической готовности, выявить «западающие» в развитии конфликтогенные свойства.

*Тема.* Управление конфликтом. Задание: Выявить педагогически целесообразные критерии оптимального выбора стиля конфликтного поведения с учащимися.

*Тема.* Предупреждение конфликтов. Задание: Разработать методику «Приемы убеждающего воздействия на оппонента – учащегося».

*Тема.* Разрешение конфликтов. Задание: Разработать методику «Как победить в споре, полемике».

*Тема.* Технология переговорного процесса. Задание: Разработать методику «Посредничество в конфликте».

*Тема.* Моделирование педагогических конфликтов. Задание: Разработать методику проведения урока с использованием интерактивных методов обучения.

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

Анализ результатов самостоятельной работы студентов-практикантов, а также наблюдение за сформированностью компонентов конфликтологической культуры на уроках во время практики, программа которого была описана выше (4.1), показали, что у студентов снижаются случаи немотивированных конфликтов с учащимися, действия в конфликтных ситуациях отличаются устойчивым выбором приемлемых форм, адекватных стилей и способов управления; эмоциональное состояние характеризуется спокойствием, уверенностью в себе, оптимизмом, разрешение конфликтных ситуаций проводят самостоятельно, принимают ответственные решения с позиций гуманизма по отношению к учащимся, о чем свидетельствуют отзывы руководителей практики, учителей-методистов и учащихся.

В каких формах организуется процесс формирования конфликтологической культуры? Как уже указывалось (2.2), профессиональная конфликтологическая подготовка реализуется в различных формах, но чаще всего в виде специального курса. Мы считаем что, реализация технологии формирования конфликтологической культуры возможна в двух направлениях: во-первых, коррекция учебных программ с целью введения элементов модели в курсы «Философия», «Социология», «Культурология», «Психология и педагогика», «Психология и педагогика профессиональной деятельности», то есть «рассыпным» (Н.Е. Щуркова) способом; во-вторых, создание спецкурса «Профессиональная конфликтология», включаемого в систему непрерывной профессиональной подготовки. Каждое направление имеет свои преимущества. Первое направление – формирование конфликтологической культуры специалиста – базируется на широком спектре научных основ, и организованный в этом направлении процесс конфликтологической подготовки последовательно готовит специалиста к эффективной профессиональной деятельности в условиях конфликта. Второе направление характеризуется экономичностью, концентрированностью профессиональной конфликтологической подготовки. Выбор форм организации зависит от

#### 4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста

стадии непрерывного профессионального образования, возраста обучающихся, цели конфликтологической подготовки специалистов.

Определенной гарантией качества примененной технологии выступает анализ преподавателем процесса формирования конфликтологической культуры и результатов педагогических действий. Проблема определения содержания *аналитического компонента* педагогической технологии неразрывно связана с проблемой надежного аналитического инструментария: что выступает объектом анализа? Какими методами реализуется аналитическая сторона педагогической деятельности? Ответы на сформулированные вопросы составят содержание аналитического компонента технологии формирования конфликтологической культуры специалиста.

Систематическое получение данных об уровне конфликтологической культуры обучающегося с помощью мониторинга (4.1), их анализ и обобщение становятся основой для организации учебного взаимодействия. Вместе с тем деятельность преподавателя также является объектом аналитической функции. Что подвергается анализу в этом случае? Очевидно, что преподаватель выполняет ряд действий, соответствующих структуре целостного педагогического процесса, его сторон. Преподаватель определяет и реализует содержательную (что развивать и воспитывать, чему учить), операционно-процессуальную (как обучать, развивать и воспитывать), мотивационную (как осуществлять мотивационное обеспечение педагогического процесса), организационную (какие формы организации и какие правила взаимодействия участников педагогического процесса предусмотреть) стороны педагогического процесса [67]. Логично предположить, что последующему анализу подлежит большое количество параметров, следовательно, необходимо выработать *генеральный показатель* [12] деятельности преподавателя. Таким генеральным показателем, по нашему мнению, может выступать организация совместной учебной и учебно-профессиональной конфликтологической

*Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки*

деятельности. Именно в организации, ее содержании, виде, а также типе учебного взаимодействия, выбранных и реализованных стилях конфликтного взаимодействия отражены все стороны педагогического процесса. Что касается методов аналитической деятельности, то значимым является положение о важной стороне изучающей деятельности преподавателя – постоянном накоплении материала и его фиксации. В этом плане существенное значение имеет использование метода наблюдения деятельности педагога на учебном занятии и последующий ее анализ (или самонаблюдение и самоанализ). В центре внимания здесь оказываются действия учителя по формированию конфликтогенных индивидуальных и личностных свойств в единстве, их целесообразность, рациональность, структурированные в соответствии с функциями целостного педагогического процесса: целевая, диагностическая, формирующая, аналитическая.

Для более целенаправленного наблюдения нами разработана **программа наблюдения** действий преподавателя по формированию конфликтологической культуры специалиста на основе организации совместной учебной конфликтологической деятельности.

1. Диагностика исходного состояния формируемого качества: Проведена ли диагностика? Какими методами? Насколько адекватным был выбор метода? Точно ли дана качественная интерпретация полученных данных? Верно ли установлен уровень развития формируемого качества?

2. Определение цели совместной учебной конфликтологической деятельности на основе диагностики формируемого качества: Была ли определена цель совместной деятельности? Вовлечены или нет обучающиеся в разработку целей? Насколько профессионально значимым является ее содержание? Принята или нет цель обучающимися?

3. Организационное обеспечение: Создано или нет «рабочее место» обучающегося? Определено или нет содержание элементов рабочего места (функции и средства для их выпол-

#### ***4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста***

---

нения, система прав и обязанностей, регламентирующих совместную учебную конфликтологическую деятельность, мера ответственности обучающихся за качество учебной деятельности и способы влияния (власти) на все ее элементы)? Обеспечен или нет баланс между ними?

4. Отбор средств достижения целей совместной конфликтологической деятельности: Создана или нет система учебных конфликтологических задач и заданий? Каково дидактическое обеспечение учебного занятия?

5. Определение адекватного метода конфликтологического обучения и воспитания: Применяются или нет интерактивные методы обучения? Создан или нет игровой комплекс для занятия? Реализуется или нет воспитательная функция? Какие бинарные методы воспитания используются? Насколько соотносится выбор метода исходному состоянию формируемого качества? Используется ли учебная конфликтная ситуация как метод воспитания?

6. Выбор формы учебной конфликтологической деятельности: Насколько оптимальным было определение формы деятельности: 1) введение в деятельность; 2) разделенное действие; 3) имитируемое действие; 4) поддержанное действие; 5) саморегулируемое действие; 6) самоорганизованное действие; 7) самопобуждаемое действие; 8) партнерство)? Соответствовал ли тип совместной учебной конфликтологической деятельности (кооперативное, конкурентное) содержанию учебного материала и выбранным интерактивным методам? Наблюдается или нет управление конфликтной деятельностью обучающихся?

7. Воспроизведение цикла учебного конфликтологического взаимодействия: Соблюдается или нет обмен актами в смыслообразующем, целеполагающем, ориентирующем и планирующем, контрольном и оценочном циклах взаимодействия? Какими способами и средствами был реализован обмен актами?

8. Обеспечение вариативности учебно-конфликтологических и конфликтных позиций обучающихся в системе учебных и межличностных взаимодействий: Было ли организовано освоение раз-

*Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки*

личных позиций и ролей? Наблюдается ли активность обучающихся? Была ли обеспечена актуализация положительного конфликтного опыта в учебно-профессиональной деятельности? Какими способами побуждалась рефлексия конфликтного опыта?

9. Мониторинг динамики развития конфликтологической культуры специалиста: Обращается ли преподаватель к интегральным показателям конфликтологической культуры? Какими методами реализуется мониторинг? Каким образом обеспечена самодиагностика обучающихся?

10. Программно-целевое обеспечение последующего этапа конфликтологической подготовки специалистов: Фиксируются или нет полученные данные мониторинга? Какими средствами? Отмечаются или нет случаи когнитивного затруднения? Производится или нет корректировка «заданий» в развитии конфликтных свойств специалиста? Намечаются ли средства индивидуального тренинга?

Данная программа дает возможность оценить, насколько целесообразной с точки зрения формирования конфликтологической культуры была деятельность преподавателя. Она обращает преподавателя к постоянному осмыслению учебного взаимодействия в процессе конфликтологической подготовки специалистов. Представленная в виде констатирующих утверждений программа позволяет установить наличие/отсутствие указанного действия преподавателя («да» или «нет»), а перечисленные вспомогательные вопросы – дать качественную характеристику организации совместной учебной, учебно-конфликтологической деятельности.

Как уже отмечено выше, в аналитический компонент технологии включается анализ результатов учебной деятельности обучающихся специалистов. Так как понятие «результат учебной деятельности» содержит в себе множество показателей для анализа: от психических новообразований до владения конкретными конфликтологическими умениями, – считаем возможным также обратиться к идее определения генерального показателя результата учебной, учебно-профессиональной

#### ***4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста***

---

конфликтологической деятельности. В качестве генерального показателя, по нашему мнению, может выступать найденный обучающимся специалистом *содержание решения учебной, учебно-профессиональной конфликтологической задачи*. В нашем исследовании система учебных и учебно-профессиональных конфликтологических задач содержательно соотносена с системой вероятностных конфликтологических задач как класса профессиональных задач модели специалиста. Если обучающийся специалист находит ответ в учебно-профессиональной конфликтологической задаче, следовательно, в профессиональной конфликтной деятельности им будут воспроизведены оптимальные и эффективные способы управления производственным конфликтом. Таким образом, *анализ результатов учебной и учебно-профессиональной конфликтологической деятельности* обучающихся специалистов проводится на материале данных по решению учебных задач. Аналитическая деятельность при этом исходит из следующих положений: высокому уровню сформированности умений и навыков управления педагогическим конфликтом соответствует воспроизведение в результатах решения конфликтологических задач всех этапов управленческого решения; последующему анализу подвергаются показатели: формулирование всех этапов принятия управленческого решения; достаточность предложенного содержания каждого этапа для его реализации. Для получения объективных, развернутых данных в результате анализа решений конфликтологических задач объединенные показатели систематизируются в программу.

#### **Программа**

анализа результатов учебной и учебно-профессиональной конфликтологической деятельности обучающихся по решению учебных и учебно-профессиональных конфликтологических задач

1. Аналитический этап – произведены оценка природы конфликтной ситуации (объективная – деловой конфликт;

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

субъективная – нереалистический конфликт); анализ конфликтогенов; определен оппонентный круг, уровень конфликтности оппонентов и их тип; определен и сформулирован объект конфликта, сделан вывод о типе конфликта.

2. Прогностический этап – определены вероятностные факторы развития конфликтной ситуации; выявлены профессиональные и психофизические возможности для разрешения конфликтной ситуации; сформулированы цели конфликтной деятельности оппонентов; произведен выбор оптимального стиля развития для данной конфликтной ситуации.

3. Деятельностный этап – определена программа конфликтной деятельности специалиста по решению описанного производственного конфликта и средства ее реализации: содержание программы соответствует номенклатуре вероятностных конфликтологических задач по разрешению конфликта.

Результат предложенного решения обучающимися интерпретируется следующим образом: в ответах присутствовали все перечисленные показатели – «отлично»; указаны все этапы управленческого решения, имеется незначительное отклонение от достаточного содержания – «хорошо», отмечается отсутствие указаний на некоторые этапы управленческого решения – «удовлетворительно».

Гарантированность педагогической технологии формирования конфликтологической культуры специалиста обеспечивается не только аналитическим компонентом, важным положением здесь выступает наличие определенных условий ее реализации. Для того чтобы выявить условия реализации разработанной технологии, необходимо получить ответы на ряд вопросов: что понимается под условием реализации педагогической технологии? Каково содержание условий? Каким образом выявленное условие способствует оптимальности и эффективности реализации всех компонентов технологии?

#### *4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

При определении базового понимания используемого термина логично опираться на его основное лексическое значение. В толковом словаре русского языка слово «условие» трактуется в шести значениях: 1) уговор, соглашение о чем-либо; 2) статья договора, определяющая то или иное обстоятельство договаривающихся сторон; 3) требование или предположение договаривающихся сторон, принимаемое или отвергаемое другой стороной; 4) правила, установленные в той или иной области жизни, деятельности, обеспечивающие нормальную работу чего-либо; 5) обстановка, в которой происходит, протекает что-либо; 6) наличие обстоятельств, предпосылок, способствующих чему-либо [271, Т. 4, с. 518 – 519]. В аспекте нашего исследования, а именно оптимальности и эффективности достижения педагогической технологии, важными являются четвертое, пятое и шестое значения слова «условия». Учебное взаимодействие в процессе конфликтологической подготовки гарантированно обеспечит сформированность конфликтологической культуры специалиста, если будут соблюдаться следующие положения: 1) правила, обеспечивающие нормальную совместную учебную конфликтологическую деятельность; 2) создание соответствующей обстановки; 3) наличие предпосылок для успешного учебного взаимодействия. Описываемые в этом параграфе условия реализации технологии формирования конфликтологической культуры специалиста, по сути, есть обеспечение безопасности педагогической системы. Далее последовательно представим содержание каждого из обозначенных условий.

Какими правилами может быть обеспечено учебное взаимодействие преподавателя и обучающихся в процессе конфликтологической подготовки? Что регулируется с помощью правил? Каково содержание правил учебного взаимодействия? Исходя из понимания учебного взаимодействия как способа реализации совместной деятельности, цель которой требует разделения и кооперации функций, а следовательно, и взаимного согласования и координации индивидуальных действий

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

преподавателя и обучающихся, мы полагаем определять как минимум три объекта регулирования: совместная деятельность, взаимные отношения, общение. Каждая из сторон учебного взаимодействия обеспечивается соответственными правилами: правила совместной учебной деятельности, правила взаимных отношений между преподавателем и обучающимися, правила общения. Общим для перечисленных правил выступает функциональная направленность, которая заключается в создании условий предупреждения реальных конфликтов в процессе совместной учебной деятельности. К реальным конфликтам мы относим конфликтные ситуации и конфликты в педагогической системе, имеющие объективный характер возникновения для обучающихся.

Группа правил, регулирующих совместную деятельность, направлена на обеспечение эффективности совместной учебной деятельности, предупреждение организационного, адаптационного и когнитивного реальных конфликтов в процессе конфликтологической подготовки. В поиске оснований для определения содержания правил совместной учебной деятельности следует обратиться к выводам конфликтологов о предупреждении конфликтов в процессе совместной деятельности [8, 22, 23, 37, 40, 72, 76, 83, 98 и др.]. Несмотря на отличие в производственных сферах изучения причин конфликтов авторы придерживаются таких общих положений, как признание объективности возникновения причин конфликта, а также наличие комплекса объективно-субъективных причин конфликта, разграничение понятий «детерминанты», «причины», «факторы», «обстоятельства», «условия», которое производится по признаку принадлежности или к конфликту – причины конфликта, – или к его динамическим характеристикам (динамика, интенсивность, тяжесть последствий и т.д.) [12, с. 215]. Мы обращаемся к причинам конфликта как предконфликтной составляющей организации совместной учебной деятельности. Обозначенный этап – *организационное обеспечение* – в совместной конфликтологической учебной деятель-

#### ***4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста***

---

ности рассматривается нами в качестве *первого условия реализации технологии формирования конфликтологической культуры специалиста*. Он включает в себя ряд правил по предупреждению реальных конфликтов организационного (недостатки организации), адаптационного (необеспеченность социальной роли обучающегося) и когнитивного (информационная дисфункция педагогической системы) видов.

Мы считаем, что действенным *правилом организации совместной учебной конфликтологической деятельности* выступает создание «рабочего места обучающегося» на каждом занятии по профессиональной конфликтологии. Согласно этому правилу, преподаватель определяет структуру учебного места, т.е. следующих элементов: какие функции и какими средствами будут реализовывать обучающиеся; какие обязанности в связи с функциями и какие права есть у обучающихся; какие критерии оценки результатов учебного труда существуют и каким образом обучающиеся могут повлиять на оценку результатов своего учебного труда.

Таким образом, *правило структурирования учебного места обучающихся* интегрирует в себя предупреждение и организационного конфликта (решается проблема информационного обеспечения выполнения учебного задания), адаптационного конфликта (определяется статус обучающегося, его права и обязанности, ответственность за учебный труд и способы влияния на его оценку), когнитивного конфликта (предупреждаются ситуации интеллектуального затруднения, связанные с недостаточностью информации о способах и средствах выполнения учебного задания). Вместе с тем выполнение этого правила не снимает возможность возникновения конфликтных ситуаций и конфликтов по поводу дисциплины обучающихся. Эти конфликтные ситуации и конфликты связаны с выполнением обучающимися правил поведения, взаимоотношений, общения в процессе совместной учебной конфликтологической деятельности.

Понятия «дисциплина» и «производительность деятельности» взаимосвязаны. Нам близко понимание дисциплины

*Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки*

---

С.И. Гессена: «Дисциплина есть организованное принуждение, организованное не только в том смысле, что она сама есть нечто упорядоченное, но и упорядочивающее, имеющее своей целью организацию. Это есть, можем сказать, согласованное усилие для получения с имеющимися в наличности средствами максимального эффекта» [57, с. 64]. Автор характеризует дисциплинированного человека через категорию власти: «Будучи согласованием усилий, дисциплина естественно предполагает власть. Дисциплинированный человек владеет сам собой. Дисциплинированный человек – это тот, который умеет согласовывать усилия своих физических органов и душевных способностей так, что в результате его работы получается максимальный эффект» [57, с. 64]. Совместная учебная конфликтологическая деятельность как вид производительного совместного труда требует определения объектов, нуждающихся в согласовании. Такие объекты гипотетически рассматриваются нами как объекты возможных конфликтных ситуаций и конфликтов между преподавателем и обучающимися.

Выявленная проблема поиска объектов дисциплины в совместной учебной конфликтологической деятельности ориентирует на поиск оснований для определения положений дисциплинарного регулирования. В качестве концептуального основания нами рассматривается теория организации и ее важный аспект – корпоративная культура организации. «Корпоративная культура открывает возможность для менеджера руководить через нормы и ценности, быстрее принимать решения на местах, предлагает четкие стандарты качества, конкретные критерии самооценок и облегчает комплексное понимание того, что происходит в коллективе» [304, с. 177]. «Корпоративная культура выступает как система наиболее существенных предположений, принимаемых членами организации и выражающихся в конкретных ценностях, задающих людям ориентиры их поведения» [304, с. 177]. Анализ содержания цитируемых положений дает основание для выявления объектов дисциплинарного регулирования совместной учебной кон-

#### ***4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста***

---

фликтологической деятельности, совокупность которых составляет *корпоративную культуру конкретной учебной группы*. Содержание характеристик корпоративной культуры учебной группы как самостоятельной организационной единицы представляет собой, по сути, *правила, регулирующие взаимные отношения участников группы, правила их общения*. Это группа правил, базирующаяся на ценностных представлениях, социальных ролях обучающихся и преподавателей, определяет также *обстановку*, в которой происходит совместная учебная деятельность.

Правомерен вопрос: каково содержание обозначенных выше правил? Очевидно, что они в той или иной мере должны воспроизводить средства духовного и материального внутриорганизационного окружения: субъективный аспект (разделяемые ценности, предположения), объективный аспект (физическое окружение). Так, кооперативная культура организации рассматривается на основе следующих характеристик: осознание себя и своего места в организации; коммуникационная система и язык общения; внешний вид, одежда и представление личности на работе; питание; осознание фактора времени, отношение к нему, его использование; характер взаимоотношений; особенности ценностей как набора ориентиров и норм как системы предположений и ожиданий в рамках определенного типа поведения; процесс совершенствования работника, его обучение и переобучение, трудовая этика и мотивирование [304, с. 179 – 180]. Педагогическая специфика исследуемой проблемы ориентирует на обращение к соответствующим характеристикам *образовательной среды*, которая объединяет и субъективный и объективный аспекты внутриорганизационного учебного окружения. Под образовательной средой понимают систему условий формирования человека как субъекта деятельности, личности [128, с. 142]. Структура образовательной среды включает в себя информационную (общественные правила, нормы, законы, неписаные законы малой группы, правила личной и общественной безопасности,

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

информационные воздействия – требования), социально-контактную (образ жизни, взаимоотношения, культура; учреждение и группы, их представители, с которым данному человеку приходится взаимодействовать), предметную (материальные и гигиенические условия) составляющие (параметры).

Принимая во внимание приведенные выше структуры корпоративной культуры организации и компоненты образовательной среды, можно предположить, что корпоративная культура конкретной учебной группы будет включать в себя следующие объекты дисциплинарного регулирования: учебная занятость; качество учебного труда; критерии оценки учебного труда; нормы взаимных отношений; правила общения в учебной группе. Представленные в виде пяти групп характеристики корпоративной культуры охватывают все компоненты образовательной среды, и, следовательно, их реализация обучающимися и преподавателем обеспечит эффективность педагогической технологии формирования конфликтологической культуры специалиста и ее основной единицы – совместной учебной конфликтологической деятельности.

Проблема определения условий реализации педагогической технологии, связанных с созданием соответствующей обстановки и наличием правил взаимодействия и отношений участников учебной группы, сконцентрированных в понятии «корпоративная культура учебной группы», связана с решением вопросов *фиксации корпоративной культуры в конкретных формах* и принятия/непринятия ее положений участниками учебной группы. В каких формах возможно представление корпоративной культуры? Поиск ответа на этот вопрос обратил наше внимание на проблему «социального партнерства» и форм его организации на предприятии [53, с. 159]. Так, приводятся данные о заключении соглашений и коллективных договоров, которые выполняют защитную, организационную и антиконфликтную функции. На предприятиях и организациях в качестве регулирующих до-

#### *4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста*

---

кументов используются уставы, кодексы, обращения, памятки. Что касается педагогической практики, то в качестве регулирующих документов выступают уставы, где прописываются права и обязанности участников педагогического процесса. Форма индивидуального договора с учащимся используется и в практике педагогической деятельности [179, с. 185]. В частности, описывается форма «контракта» – индивидуальных и групповых договоров, заключаемых между учителем и учащимися. В таком добровольном контрактно-соглашении фиксируется (после совместного обсуждения) четкое соотношение объемов учебной работы, ее качества и оценок. Авторы подчеркивают, что контракты, с одной стороны, стимулируют и организуют самостоятельное и осмысленное учение учащихся, а с другой стороны, они создают в процессе обучения психологическую атмосферу уверенности и безопасности, свободы и ответственности.

Наша позиция относительно формы представления корпоративной культуры заключается в многообразии вариантов при соблюдении обозначенного выше инварианта (учебная занятость, качество учебной деятельности, критерии оценки учебного труда; нормы взаимодействия, нормы бесконфликтного общения). Вариативность зависит от многих условий: уровень профессиональной подготовки обучающихся, возраст, форма конфликтологической подготовки. Так, если профессионально-конфликтологическая подготовка осуществляется в форме курсовой подготовки в высшем учебном заведении в течение учебного семестра, то совместная разработка «Кодекса учебного взаимодействия» по методике Ю. Гиппенрейтер «Три цветовые зоны» [60] рассматривается нами в качестве наиболее оптимальной. Данная методика была реализована в практике конфликтологической подготовки студентов – будущих учителей. На первом занятии была организована деловая игра «Светофор правил». Вся учебная группа была разделена на три команды, которые разрабатывали требования, нормы, запреты,

***Глава IV. Технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной подготовки***

правила относительно учебной деятельности, ее качества, норм взаимоотношений с преподавателем и между студентами, бесконфликтного общения в зависимости от выбранного цвета. Зеленый цвет – «Разрешается делать», желтый цвет – «Обычно делать не разрешается, но при следующих условиях разрешается», красный цвет – «Не разрешается ни при каких условиях». После этапа мозговой атаки заполненные цветные листы были помещены на доску таким образом, что получился своеобразный светофор из запретительных, условных и разрешающих норм. На заключительном этапе организовывалось обсуждение: участники противоположных групп имели право добавить перечень. Все исключаяющие действия выполнялись после вполне демократической процедуры – голосования. В результате был сформулирован «Кодекс учебного взаимодействия», а студенты – будущие учителя получили опыт творческой конфликтологической (институционализация как метод разрешения конфликта) деятельности. Наличие *корпоративной культуры конкретной учебной группы* рассматривается нами в качестве условия реализации педагогической технологии формирования конфликтологической культуры специалиста. Это условие обеспечивает безопасную с точки зрения возникновения организационного конфликта обстановку совместной учебной деятельности.

Следующее условие эффективной реализации технологии формирования конфликтологической культуры мы связываем с разработкой материализованного представления педагогической технологии в виде учебно-методического пакета, построенного на единой концептуальной идее [324]. В учебно-методический пакет по учебной дисциплине «Профессиональная конфликтология» включаются: учебная программа курса, учебное пособие для обучающихся, сборник задач и упражнения по конфликтологии, объединенный в «Практикум по конфликтологии», пакет диагностических методик по диагностике компонентов конфликтологической

#### 4.2. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста

культуры в основных сферах индивидуальности и фактологической диагностике образовательной среды, аудиовизуальные средства, средства анализа деятельности преподавателя (программа наблюдения организации совместной учебной конфликтологической деятельности и программа анализа результатов учебной и учебно-профессиональной конфликтологической деятельности обучающихся по решению учебных и учебно-профессиональных конфликтологических задач). Методическое обеспечение педагогической технологии в виде учебно-методического пакета по учебной дисциплине «Профессиональная конфликтология» является обязательной предпосылкой конфликтологической подготовки специалистов, способствующей эффективности реализации педагогической технологии.

Таким образом, реализация технологии формирования конфликтологической культуры специалиста будет гарантировать запланированный результат при соблюдении следующих условий: *организационное обеспечение* конфликтологической подготовки, заключающееся в предварительном этапе организации совместной учебной конфликтологической деятельности – структурирование учебного места обучающегося; *нормативное обеспечение* конфликтологической подготовки, состоящего в совместной разработке корпоративной культуры учебной группы; *учебно-методическое обеспечение* конфликтологической подготовки в виде учебно-методического технологического пакета по учебной дисциплине «Профессиональная конфликтология». Представленная педагогическая технология формирования конфликтологической культуры специалиста в процессе профессиональной конфликтологической подготовки прошла опытно-экспериментальную проверку, данные которой были приведены в этой работе.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анализ практики профессионального образования, а также деятельности специалистов в конфликтогенной профессиональной среде с неизбежностью выдвигает проблему разработки теоретических основ формирования конфликтологической культуры специалиста.

Объективность конфликта в профессиональной сфере бытия специалиста ориентирует на выделение соответствующего вида профессиональной культуры – конфликтологической культуры специалиста. Исходя из ведущего признака культуры – преобразования сферы бытия – конфликтологическая культура характеризует способ профессиональной деятельности специалиста в профессиональной конфликтогенной среде.

Конфликтологическая культура специалиста занимает стержневую позицию в иерархии структуры профессиональной культуры, она синтезирует все ее составляющие, актуализируясь и проявляясь в соответствии с потребностями в безопасности, признании, престиже, самоактуализации в профессиональных конфликтных ситуациях и конфликтах. Конфликтологическая культура специалиста как характеристика и способ профессиональной деятельности в профессиональной конфликтогенной среде представляет собой разновидность профессиональной культуры, интегрирующей в себе функции специально-профессиональной, акмеологической, коммуникативной культур специалиста.

Понятие «конфликтологическая культура специалиста» обосновывается в данной работе как педагогическая категория, как совокупность конфликтогенных индивидуальных и

личностных характеристик специалиста, отражающих в той или иной мере этапы профессиональной конфликтологической деятельности и интегрированных в соответствии с ними видов профессиональной конфликтологической деятельности. Проведена интеграция конфликтогенных профессионально важных качеств, которая отражается в понятиях «конфликтологическая компетенция специалиста», «конфликтологическая готовность специалиста», «конфликтологическая компетентность специалиста».

*Конфликтологическая компетенция специалиста* – это совокупность конфликтологических знаний как вида профессиональных знаний о конфликте и связанных с ним явлениях, фактах, выступающая важнейшим компонентом конфликтологической культуры и выполняющая функцию информационного базиса для ориентировочно-преобразующей деятельности специалиста в ситуациях профессионального конфликта.

*Конфликтологическая готовность специалиста* рассматривается в качестве переходного этапа от познания профессиональной конфликтогенной среды к ее преобразованию на основе интеллектуальной (снятие неопределенности ситуации), ситуативной (поиск в самом себе мобилизующих факторов для выхода из конфликтной ситуации), ретроспективной (анализ собственного опыта с целью его актуализации в конфликтной ситуации) и перспективной (самоактуализация конфликтной позиции) рефлексии. Конфликтологическая готовность специалиста выполняет функцию регулятивного базиса для коммуникативной и преобразующей конфликтологической деятельности специалиста в конфликтогенной профессиональной среде.

*Конфликтологическая компетентность специалиста* включает в себя систему конфликтологических умений решения профессиональных конфликтологических задач по управлению профессиональным конфликтом и выполняет преобра-

### *Заключение*

---

зовывающую функцию по отношению к профессиональной конфликтогенной среде. Интегрированные компоненты конфликтологической культуры специалиста воспроизводят закономерности саморегуляции субъекта труда во взаимодействии с конфликтогенной профессиональной средой, а именно: в процессе восприятия и определения трудной социальной ситуации как конфликтной на основе имеющихся конфликтологических знаний и конфликтной позиции специалист самоопределяется в конфликтной ситуации, производит оптимальный выбор конфликтной стратегии и реализует ее с помощью системы конфликтологических умений.

Процесс формирования конфликтологической культуры специалиста эффективен при следующих условиях:

- если будет обеспечено функциональное единство деятельности преподавателя и обучающегося, адекватное структуре управления конфликтом и структуре конфликтологической культуры специалиста;

- если структура преподавания и учения соответствует модели формирования конфликтологической культуры специалиста и природе целостной конфликтологической культуры;

- если будет обеспечен уровень интеграции учебной, конфликтологической и профессиональной деятельности обучающегося;

- если будет динамика конфликтогенных новообразований в индивидуальности обучающегося, обусловленная динамикой учебных ситуаций, складывающихся в результате взаимодействия субъектов учебной и учебно-профессиональной конфликтологической деятельности и субъектов профессиональной конфликтологической деятельности;

- если будет соблюдаться направленность на развитие не только отдельных компонентов конфликтологической культуры специалиста, но индивидуальных и личностных ее компонентов в единстве;

- если в перечень учебных дисциплин цикла общепрофессиональной гуманитарной подготовки или цикла специальной

профессиональной подготовки будет включен спецкурс по формированию конфликтологической культуры специалиста, интегрирующий все компоненты общей и конфликтологической культуры специалиста.

Исследование далеко не полностью решает проблему теоретической разработки основ формирования конфликтологической культуры специалиста в вузовском образовании. Перспективными направлениями дальнейшего исследования проблемы являются: выявление особенностей конфликтологической культуры специалистов разных профессий; выявление особенностей развития конфликтологической культуры студента – будущего специалиста; разработка проблемы подготовки преподавателей вузов к формированию конфликтологической культуры специалистов; выявление педагогических предпосылок формирования конфликтологической культуры специалиста в истории отечественной и зарубежной педагогики; исследование зарубежного опыта формирования конфликтологической культуры специалиста в вузовском и послевузовском образовании.

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Аграшенков А.В.* Психология в таможенном деле. – СПб., 1995. – 624 с.
2. *Акимова Е.Е.* Педагогические основы использования конфликта в образовательном конфликте: Автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Н. Новгород, 1999. – 22 с.
3. *Алексеева А.Н.* Влияние самооценки на способ разрешения конфликтной ситуации: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. – Л., 1983. – 19 с.
4. *Ананьев Б. Г.* Человек как предмет познания. – Л., 1968. – 336 с.
5. *Ананьев Б.Г.* Избранные педагогические труды: В 2 т. / Под ред. А.А. Бодалева и др. – М., 1980. – Т. 2. – 288 с.
6. *Андреев В.И.* Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. – М., 1995. – 125 с.
7. *Андреев В.И.* Педагогика: Учебный курс для творческого саморазвития. – Казань, 2000. – 608 с.
8. *Андриади И.П.* Конфликты, причины их возникновения и некоторые аспекты педагогического вмешательства в конфликт. – М., 1991. – 22 с.
9. *Аникеева Н.П.* Психологический климат в коллективе. – М., 1989. – 224 с.
10. *Анисимов О.С.* Новое управленческое мышление: сущность и пути формирования. – М., 1991. – 352 с.
11. *Анциупов А.Я.* Социально-психологические основы предупреждения и разрешения межличностных конфликтов во взаимоотношениях офицеров: Автореф. дис. ... д-ра психол. наук. – М., 1993. – 24 с.
12. *Анциупов А.Я., Шитилов А.И.* Конфликтология: Учебник для вузов. – М., 1999. – 551 с.
13. *Анциупов А.Я., Шитилов А.И.* О междисциплинарном подходе к изучению конфликта // Современные социальные технологии: сущность, многообразие форм и внедрение: Матер. науч.-практ. конф. – Белгород, 1991. – Ч. 4. – С. 26 – 28.

### Список литературы

14. *Анциупов А.Я., Шипилов А.И.* Проблема конфликта: аналитический обзор, междисциплинарный библиографический указатель. – М., 1992. – 203 с.
15. *Анциферова Л.И.* Развитие личности специалиста как субъекта своей профессиональной жизни // Психологические исследования проблемы формирования личности профессионала / Под ред. В.А. Бодрова и др. – М., 1991. – С. 27 – 43.
16. *Архангельский С.И.* Учебный процесс в высшей школе, его закономерные основы и методы: Учеб.-метод. пособие. – М., 1980. – 368 с.
17. *Бабанский Ю.К.* Избранные труды. – М., 1989. – 558 с.
18. *Бабосов Е.М.* Конфликтология: Учеб. пособие для студ. вузов. – Минск, 2000. – 464 с.
19. *Баев О.Я.* Конфликты в деятельности следователя. – Воронеж, 1981. – 65с.
20. *Балл Г.А.* Теория учебных задач. – М., 1990. – 180 с.
21. *Бандурка А.М., Друзь В.А.* Конфликтология. – Харьков, 1997. – 335 с.
22. *Баныкина С.В.* Конфликтологическая служба школы: статус и содержание деятельности: Автореф. дис. ...канд. пед. наук. – М., 1997. – 19 с.
23. *Белкин А.С. и др.* Конфликтология: наука о гармонии / А.С. Белкин, В.Д. Жаворонков, И.С. Зимина. – Екатеринбург, 1995. – 88 с.
24. *Белкин А.С.* Ситуация успеха. Как ее создать: Кн. Для учителя. – М., 1991. – 176 с.
25. *Белкина Н.В.* Взаимодействие детей со сверстниками: параметры и проблема педагогического регулирования // Ярославский педагогический вестник: Науч.-метод. журнал. – Ярославль, 1999. – Вып. 1 – 2. – С. 93 – 97.
26. *Береглезова Н.И., Симонов В.М.* Системно-синергетический подход как база организации опытно-экспериментальной работы // Педагогические проблемы становления субъектности школьника, студента, педагога в системе непрерывного образования. – Вып. 6 – Ч. 2. – Волгоград, 2002. – С. 13 – 18.
27. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М., 1992. – 400 с.
28. *Беспалько В.П.* Опыт разработки и использования критериев качества усвоения знаний // Советская педагогика. – 1968. – №4. – С. 52– 69.
29. *Беспалько В.П.* Педагогика и прогрессивные технологии обучения. – М., 1995. – 336 с.
30. *Беспалько В.П.* Слагаемые педагогической технологии. – М., 1989.–192 с.

### Список литературы

---

31. *Битинас Б.П., Катаева Л.И.* Педагогическая диагностика: сущность, функции, перспективы // Педагогика. – 1993. – №2. – С. 10 – 15.
32. *Бодров В.А.* Психологические исследования проблемы профессионализации личности // Психологические исследования проблемы формирования личности профессионала / Под ред. В.А. Бодрова и др. – М., 1991, С.3 – 26.
33. *Болтовский И.В.* Психическая деятельность личности в конфликтной ситуации // Инфор.-техн. бюл. – М., 1990. – №22 (221). – 67 с.
34. *Болтунова Г.М.* Формирование готовности учителя к разрешению конфликтных ситуаций в педагогическом процессе // Оптимизация и интенсификация педагогического процесса в вузе и школе: Межвуз. сб. науч. тр. – Ишим, 1994. – С. 65 – 67.
35. *Большаков В.Ю.* Психотренинг: социодинамика, упражнения, игры. – СПб.: Соц.-психол. центр, 1996. – 379 с.
36. *Бондаревская Е.В.* Педагогическая культура как общественная и личная ценность // Педагогика. – 1999. – №3. – С. 37 – 43.
37. *Бородкин Ф.М., Коряк Н.М.* Внимание: конфликт! – Новосибирск, 1989. – 189 с.
38. *Бородкина Т.Ю.* Формирование коммуникативной компетентности будущего учителя-словесника в курсе коммуникативно-речевого практикума на занятиях (по теме «Культуры общения») // Педагогическое образование в современных условиях. – Ярославль, 1997. – С. 69 – 71.
39. *Борытко Н.М.* Категория среды в воспитании // Педагогические проблемы становления субъектности школьника, студента, педагога в системе непрерывного образования: Сб. науч. и метод. тр. – Волгоград, 2002. – Вып. 6. – Ч. 2. – С. 20 – 26.
40. *Брудный В.И., Семов В.А.* Конфликтность в производственном коллективе // Психологические основы управления производством. – Одесса, 1972. – С. 68 – 74.
41. *Буга П., Карпов В.* Технологии обучения в высшей школе // Вестник высшей школы. – 1991. – №11. – С. 14 – 17.
42. *Вайнцвайг П.* Десять заповедей творческой личности / Пер. с англ. – М., 1990. – 192 с.
43. *Васильев В.Л.* Юридическая психология: Учебник. – СПб, 1997. – 320 с.
44. *Васильев Н.Н.* Тренинг преодоления конфликтов. – СПб., 2002. – 174 с.
45. *Вейс Л., Кейн Л.* Сделай себя счастливым. Что говорить в 87 проблемных ситуациях / Пер. с англ. А. Рубана. – М.; Вильнус, 1998. – 332 с.

### Список литературы

46. *Вербицкий А.А.* Активное обучение в высшей школе: контекстный подход. – М., 1991. – 207 с.
47. *Вероятностное* прогнозирование в деятельности человека / Под ред. И.М. Фейгенберга, Г.Е. Журавлева. – М., 1977. – 392 с.
48. *Вершинин М.С.* Конфликтология: Конспект лекций. – СПб., 2000. – 64 с.
49. *Вилюнас В.К.* Психологические механизмы мотивации человека. – М., 1990. – 288 с.
50. *Вишнякова Н.Ф.* Креативная акмеология: Психология развития творческой личности взрослого человека: В 2 т. – Минск, 1998.
51. *Воспитательная работа в вузах в новых условиях* / А.А. Бартоломей, М.Б. Немиров, В.Н. Стегний и др. – М., 1997. – Вып.1. – 40 с.
52. *Воробьев Г.Г.* Школа будущего начинается сегодня: Кн. для учителя. – М., 1991. – 239 с.
53. *Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К.* Конфликтология: Учебник. – М., 2001. – 224 с.
54. *Ганзен В.А.* Восприятие целостных объектов. – Л., 1974. – 152 с.
55. *Гершунский Б.С.* Менталитет в иерархии целей развития личности // Профессиональное образование. – Казань, 1996. – №2. – С 18 – 23.
56. *Гершунский Б.С.* Педагогическая прогностика: методология, теория, практика. – Киев, 1986. – 200 с.
57. *Гессен С.И.* Основы педагогики. Введение в прикладную философию. – М., 1995. – 448 с.
58. *Гизатуллина Д.Х.* Противоречие как источник развития личности // Конфликты в конструктивной психологии: Тез. докл. на II науч.-практ. конф. по конструктивной психологии. – Красноярск, 1990. – С. 72 – 75.
59. *Гиляров Е.М.* Конфликтология: Курс лекций / Республиканский институт повышения квалификации работников МВД РФ. – М., 1994. – 22 с.
60. *Гиппенрейтер Ю.* А как насчет дисциплины? // Семья и школа. – 1994. – №4. – С. 15 – 18.
61. *Глуздов В.А.* Детерминации и инвариантные характеристики систем высшего образования // Подготовка специалиста в области образования: Проблемы подготовки будущего учителя: Коллективная монография. – Н. Новгород, 2001. – С. 25 – 34.
62. *Глуздов В.А.* Воспитательный потенциал высшего педагогического образования // Воспитание будущего учителя: идеи, ценности, ориентации: Учеб. пособие / Под ред. Л.В. Загрековой, В.В. Николиной, В.А. Фортунатовой. – Н. Новгород, 2001. – С. 7 – 23.

### Список литературы

---

63. Горчакова В.Г. Формула профессионализма. – Челябинск, 1997. – 124 с.
64. Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования. – М., 1995. – 382 с.
65. Грабарь М.И., Краснянская К.А. Применение математической статистики в педагогических исследованиях. – М., 1977. – 130 с.
66. Гребенюк О.С. Научно-методическое обеспечение курса общей педагогики. – Калининград, 1997. – 87 с.
67. Гребенюк О.С., Гребенюк Т.Б. Основы педагогики индивидуальности. – Калининград, 2000. – 572 с.
68. Гребенюк О.С., Гребенюк Т.Б. Теория обучения: Учебник. – М., 2002. – 320 с.
69. Гребенюк Т.Б. Формирование индивидуальности будущего педагога в процессе профессиональной подготовки: Автореф. дис. ... д-ра пед. наук. – Ярославль, 2000. – 38 с.
70. Гришина Н.В. Восприятие ситуации как фактор ее эффективного преобразования // Конфликты в конструктивной психологии: Тез. докл. на II науч.-практ. конф. по конструктивной психологии. – Красноярск, 1990. – С. 46 – 50.
71. Гришина Н.В. Давайте договоримся: Практическое пособие для тех, кому приходится разрешать конфликты. – СПб., 1993. – 83 с.
72. Гришина Н.В. Психология конфликта – СПб., 2000. – 464 с.
73. Громкова М. Позиции и амбиции // Высшее образование в России. – М., 1999. – №2. – С. 61 – 72.
74. Громова О.Н. Конфликтология: Курс лекций. – М., 2000. – 319 с.
75. Груздев Г., Груздева В. Педагогическая технология эвристического типа // Вузовская жизнь. – 1996. – №1. – С. 24 – 25.
76. Грызунова Г.В. Межличностный конфликт в сфере управленческой деятельности: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. – М., 1994. – 19 с.
77. Гуринович А.Г., Юн Э.И. Подбор кадров: каким ему быть // Таможенный вестник. – 1993. – №11. – С. 31 – 34.
78. Давыдов В.В. Теория развивающего обучения. – М., 1996. – 544 с.
79. Давыдов В.В. Теория Выготского Л.С. и деятельностный подход в психологии // Вопр. психологии. – 1980. – №4. – С. 13 – 18.
80. Данакин Н.С., Дьяченко Л.Я. Технология соперничества и противоборства. – Белгород, 1992. – 160 с.
81. Данилов М.А., Есипов Б.П. Дидактика. – М., 1957. – 518 с.
82. Девятко В.В. Социально-психологический тренинг как средство повышения компетентности молодых офицеров в общении с подчиненными: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. – М., 1990. – 20 с.

### Список литературы

83. Джерелиевская М.Я. Категориальные структуры межличностного восприятия и кооперативно-конфликтные диспозиции личности: Автореф. дис. ...канд. психол. наук. – М., 1995. – 18 с.
84. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения: Кн. для учителя. – М., 1984. – 207 с.
85. Долженко О.В. Социокультурные проблемы становления и развития высшего образования: Автореф. дис. ... д-ра филос. наук. – М., 1995. – 43 с.
86. Донцов А.И., Полозова Т.А. Проблема объективных детерминант межличностного конфликта в группе // Вестник МГУ. – М., 1977. – №4. – С. 23 – 32.
87. Дорохова А.В. Учебный курс как средство становления конфликтной компетенции подростков: Автореф. дис. ...канд. пед. наук. – Красноярск, 1999. – 23 с.
88. Дринка З.З. Дидактические условия подготовки студентов к решению профессиональных конфликтологических задач: Автореф. дис. ...канд. пед. наук. – Калининград, 2000. – 20 с.
89. Дружинин В.В., Конторов Д.С., Конторов М.Д. Введение в теорию конфликта. – М., 1989.
90. Дэна Д. Преодоление разногласий. Как улучшить взаимоотношения на работе и дома. – СПб., 1994. – 138 с.
91. Егидес А.И. Психотехника общения // Воспитание школьников. – 1995. – №4. – С. 24 – 27.
92. Егидес А.И. Психологическая коррекция конфликтного общения // Психологический журнал. – 1984. – Т. 5. – №5. – С. 52 – 62.
93. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб., 2000. – 368 с.
94. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. – Л., 1985.
95. Емельянов Ю.Н. Обучение паритетному диалогу: Учеб. пособие. – Л., 1991. – 163 с.
96. Ершов А.А. Как избежать конфликта // Труд, контакты, эмоции. – Л., 1980. – С. 36 – 55.
97. Ершов П.М. Режиссура как практическая психология. – М., 1972. – 319 с.
98. Журавлев В.И. Основы педагогической конфликтологии: Учебник. – М., 1995. – 183 с.
99. Жутикова Н.В. Учителю о практике психологической помощи. – М., 1988. – 176 с.
100. Загвязинский В.И. Педагогическое предвидение: Педагогика и психология. – М., 1987. – №4. – 76 с.

### Список литературы

---

101. *Загвязинский В.И., Гриценко Л.И.* Основы дидактики высшей школы: Учеб. пособие. – Тюмень, 1978. – 91 с.
102. *Зазыкин В.Г.* Методические разработки по теме «Социально-психологический климат и проблема конфликтов в коллективе» / Всесоюзный институт повышения квалификации работников телевидения и радиовещания. – М., 1988. – 82 с.
103. *Заир-Бек Е.С.* Теоретические основы обучения педагогическому проектированию: Автореф. дис. ...д-ра пед. наук. – СПб., 1996. – 40 с.
104. *Запесоцкий А.С.* Российский интеллигент – идеал воспитания современного специалиста // Вестник Северо-Западного отделения Российской академии образования «Образование и культура Северо-Запада России». – СПб, 2001. – 295 с.
105. *Захарченко Е.Ю.* Педагогическая культура и культурно-образовательная ситуация // Педагогика. – 1999. – №3. – С. 66 – 73.
106. *Здравомыслов А.Г.* Социология конфликта: Учеб. пособие для студентов высших учебных заведений. – М., 1995. – 317 с.
107. *Зеер Э.Ф.* Модернизация профессионального образования в ФРГ // Педагогика. – 1993. – №4. – С. 106 – 110.
108. *Зеркин Д.П.* Основы конфликтологии: Курс лекций. – Ростов н/Д., 1998. – 480 с.
109. *Зигерт В., Ланг Л.* Руководить без конфликтов. – М., 1990. – 335 с.
110. *Зимняя И.А.* Педагогическая психология: Учебник для вузов. – М., 2001. – 384 с.
111. *Зиновкина М.* Креативная технология образования // Высшее образование в России. – 1999. – №3. – С. 101 – 105.
112. *Змеев С.И.* Основы андрагогики: Учеб. пособие для вузов. – М., 1999. – 152 с.
113. *Золотникова Т.С.* Гуманистические тенденции системы образования в России // Ярославский педагогический вестник: Науч.-метод. журнал. – Ярославль, 1999. – Вып. 1 – 2. – С.3 – 5.
114. *Зосимовский А.В.* Конфликтная ситуации как средство формирования моральной стойкости у школьников // Вопросы методики нравственного воспитания школьников. – Вологда, 1971. – С. 116 – 119.
115. *Ивченко Д.В.* Формирование конфликтологической компетентности специалиста таможенной службы: Автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Калининград, 2000. – 19 с.
116. *Ильин В.С.* Формирование личности школьника (целостный процесс). – М.: Педагогика, 1984. – 144 с.
117. *Исаев И.Ф.* Теория и практика формирования профессионально-педагогической культуры преподавателя высшей школы. – М.; Белгород, 1993. – 217 с.

### Список литературы

118. *Каган М.С.* Педагогические проблемы воспроизводства российской интеллигенции // Вестник Северо-Западного отделения Российской академии образования «Образование и культура Северо-Запада России». – СПб, 2001. – С. 47 – 59.
119. *Каменская В.Г.* Психологическая защита и мотивация в структуре конфликта: Учеб. пособие. – СПб., 1999. – 144 с.
120. *Кан-Калик В.А.* Грамматика общения. – М., 1995. – 108 с.
121. *Карпозова Л.М.* Самоопределение профессионала в проблемной ситуации // Вопросы психологии. – 1990. – №6. – С.75 – 82.
122. *Касьян А.А.* Гуманитаризация образования как проблема науки и проблема практики // Подготовка специалиста в области образования: Проблемы подготовки будущего учителя: Коллективная монография. – Н. Новгород, 2001. Вып. 10. – С. 34 – 47.
123. *Кашапов М.М.* Критерии анализа педагогической ситуации как системного объекта // Педагогическое образование в современных условиях. – Ярославль, 1997. – С. 371.
124. *Квашиницкий В.И.* Коммуникативная культура учителя // Педагогическое образование в современных условиях. – Ярославль, 1997. – С. 113 – 114.
125. *Кичанова И.М.* Конфликт: за и против. – М., 1978. – 224 с.
126. *Климов Е.А.* Конфликтующие реальности в работе с людьми (психологический аспект): Учеб. пособие. – М.; Воронеж, 2001. – 192 с.
127. *Климов Е.А.* Образ мира в разнотипных профессиях: Учеб. пособие. – М., 1995. – 224 с.
128. *Климов Е.А.* Психология: воспитание, обучение: Учеб. пособие для вузов. – М., 2000. – 367 с.
129. *Кобыляцкий И.И.* Основы педагогики высшей школы. – Киев, 1978. – 287 с.
130. *Ковалев С.В.* Подготовка старшеклассников к семейной жизни. – М., 1991. – 143 с.
131. *Козлов А.С.* Современные технологии регулирования и разрешения конфликтов как составляющая конфликтологического образования. // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технология разрешения. 1999. – Вып. 14. – С. 47 – 53.
132. *Козлов Н.И.* Лучшие психологические игры и упражнения. – Екатеринбург, 1997. – 144 с.
133. *Коломинский Я.Л., Жизневский Б.П.* Конфликт и формирование личности: онто- и филогенетические аспекты // Конфликты в конструктивной психологии: Тез. докл. на II науч.-практ. конф. по конструктивной психологии. – Красноярск, 1990. – С. 31 – 33.

### Список литературы

---

134. *Кондаков И.М., Сухарев А.В.* Методологические основы зарубежных теорий профессионального развития // Вопросы психологии – 1989. – №5. – С. 158 – 164.
135. *Кондаков Н.Н.* Логический словарь-справочник. – М., 1976. – 720 с.
136. *Конфедератов И.Я.* Методы совершенствования учебного процесса в высшей технической школе: Учеб.-метод. пособие. – М., 1976. – 112 с.
137. *Конфликт* в конструктивной психологии: Тез. докл. и сообщ. на 2-й науч.-практ. конф. по конструктивной психологии. – Красноярск, 1990. – 184 с.
138. *Конфликт* и пути его разрешения: Метод. пособие для студентов и руководителей. – Куйбышев, 1990 – 18 с.
139. *Конфликтология*: Курс лекций. – СПб., 1999. – 443 с.
140. *Корнелиус Х., Фейр Ш.* Выиграть может каждый // Как разрешать конфликты. – М., 1992. – 116 с.
141. *Корнетов Г.Б.* Парадигма базовых моделей образовательного процесса // Педагогика. – 1999. – №3. – С. 43 – 49.
142. *Косов Б., Бирюков С. и др.* Психологическая подготовка специалиста // Высшее образование в России. – 1999. – №1. – С. 71 – 75.
143. *Косоурихина А.В.* Инструктаж как средство формирования профессионально важных качеств будущего рабочего // Развитие личности и формирование индивидуальности: Сборник материалов. – Ярославль, 1996. – С. 254 – 256.
144. *Коузер Л.А.* Основы конфликтологии: Учеб. пособие / Пер. с англ. – СПб., 1998. – 192 с.
145. *Краевский В.В.* Проблемы научного обоснования обучения. Методологический анализ. – М., 1977. – 264 с.
146. *Кричевский Р.Л.* Если Вы – руководитель... Элементы психологии менеджмента в повседневной работе. – М., 1996. – 384 с.
147. *Крогиус Н.В.* О взаимодействии людей в конфликтной деятельности // Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга: Тез. докл. Всесоюз. конф. – Краснодар, 1979. – С. 122 – 125.
148. *Кротов А.И.* Подготовка офицера к разрешению конфликтных ситуаций в воинском коллективе: Автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Ярославль, 1996. – 15 с.
149. *Крупенин А.Л., Крохина И.М.* Эффективный учитель. Практическая психология для педагогов. – Ростов н/Д., 1995. – 480 с.
150. *Крылова Н.Б.* Формирование культуры будущего специалиста: Метод. пособие. – М., 1990. – 142 с.

### Список литературы

151. *Ксенчук Е.В., Киянова М.К.* Технология успеха. – М., 1993. – 192 с.
152. *Кулаков С.А.* Психопрофилактика и психотерапия в средней школе. – СПб., 1996. – 62 с.
153. *Кухарев Н.В.* На пути к профессиональному совершенству. – М., 1999. – 159 с.
154. *Кыверялг А.А.* Методы исследования профессиональной педагогики. – Таллин, 1980. – 334 с.
155. *Ламм А.А.* Особенности межличностного взаимодействия в условиях проблемных ситуаций совместной деятельности // Личность в общении и деятельности / Под ред. А.А. Петровского. – Ульяновск, 1985. – С. 59 – 67.
156. *Ларичев О.И.* Наука и искусство принятия решений. – М., 1979. – 200 с.
157. *Леднев В.С.* Непрерывное образование: структура и содержание. – М., 1988.
158. *Леонтьев А.А.* Психология общения. – М., 1997. – 48 с.
159. *Липинский В.К.* Конфликт в жизни коллектива // А.В. Филиппов, В.К. Липинский, В.Н. Князев. Производственная социология, психология и педагогика. – М., 1989. – С. 150 – 186.
160. *Липман П.* Обучение с целью уменьшения насилия и развития миролюбия // Вопросы философии. – 1995. – №2. – С. 110 – 121.
161. *Литвак М.Е.* Психологическое айкидо. – Ростов н/Д.: Изд-во Ростовского пединститута, 1992. – 64 с.
162. *Лиханов А.А.* Драматическая педагогика: Очерки конфликтных ситуаций. – М., 1986. – 368 с.
163. *Лихачев Б.Т.* Педагогика: Курс лекций. – М., 1992. – 528 с.
164. *Личность.* Образование. Общество: Материалы III международной научно-практической конференции. – СПб., 2000. – 390 с.
165. *Лобок А.* Вероятностное образование // Народное образование. – 1996. – №3. – С. 13 – 21.
166. *Логунова Л., Панов М.* Технология принятия решений // Высшее образование в России. – 1999. – №3. – С. 155 – 156.
167. *Ломов Б.Ф.* Методологические и теоретические проблемы психологии. – М., 1984. – 440 с.
168. *Ломов Б. Ф.* Особенности познавательных процессов в условиях общения // Психологический журнал. – 1980. – Т. 1. – №5. – С. 26 – 42.
169. *Лукашенок Л.А.* Профессиональная подготовка учителя к разрешению конфликта в воспитательном процессе: Автореф. дис. ...канд. пед. наук. – М., 1998. – 20 с.

### Список литературы

---

170. *Лучшие* психологические тесты для профотбора и профориентации. – Петрозаводск, 1992. – 316 с.
171. *Ляудис В.Я.* Методика преподавания психологии: Учеб. пособие – М., 2000. – 128 с.
172. *Ляудис В.Я.* Структура продуктивного учебного взаимодействия //Хрестоматия по педагогической психологии. – М., 1995. – С. 44 – 59.
173. *Макаренко А.С.* О «взрыве» // Соч.: В 7 т. – М., 1958. – Т. 5. – С. 507 – 509.
174. *Маликов В.И.* Психология управления: Учеб. пособие. – СПб., 2000. – 208 с.
175. *Малинин В.И., Эггольм И.К.* Педагогический эксперимент как методологическая проблема. // Сов. педагогика. – 1970. – №8. – С. 67
176. *Марасанов Г.И.* Социально-психологический тренинг. – М., 1998. – 208 с.
177. *Маркова А.К.* Психология профессионализма. – М., 1996. – 308 с.
178. *Маркова А.К.* Психология труда учителя: Кн. для учителя. – М., 1993. – 192 с.
179. *Маркова А.К. и др.* Формирование мотивации учения. – М., 1990. – 192 с.
180. *Маслехин В.Л.* Особенности формирования культуры педагогического общения у курсантов военных вузов // Педагогическое образование в современных условиях: Сборник тезисов научных педагогических чтений. – Ярославль, 1997. – С. 353 –356.
181. *Мастенбрук У.* Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / Пер. с англ. – М., 1996. – 256 с.
182. *Махмутов М. И. и др.* Концепция непрерывного образования // Профтехобразование. – 1990. – №4. – С. 64 – 78.
183. *Махмутов М.И., Ибрагимов Г.И.* Педагогические технологии развития мышления. – Казань, 1993. – 112 с.
184. *Машарова Т.В.* Технология личностно-ориентированного подхода в образовании. – М., 1999. – 200 с.
185. *Мерлин В.С.* Проблемы экспериментальной психологии личности. – М., 1970. – 488 с.
186. *Митрошенков О.А.* Деловая игра «конфликт». – М., 1990. – 41 с.
187. *Митюк В.И.* Типология конфликтов между учителем и учащимся и система работы по предупреждению и разрешению конфликтов в школе: Автореф. дис. ...канд. пед. наук. – Краснодар, 1999. – 20 с.
188. *Моделирование педагогических ситуаций* / Под ред. Ю.Н. Кулюткина, Г.С. Сухобской. – М., 1981. – 119 с.

### Список литературы

189. *Моисеев Д.Л.* Особенности межличностных конфликтов госслужащих и пути их разрешения: Автореф. дис. ...канд. психол. наук. – М., 1997 – 17 с.
190. *Монахов В.М.* Технологические основы конструирования учебного процесса (закрытая часть "ноу-хау"). М.; Тула, 1995. – 142 с.
191. *Монахов В.М.* Педагогическая технология обучения // Педагогический вестник. – 1996. – №7. – С. 14 – 16.
192. *Монахов В.М.* Технологические основы проектирования и конструирования учебного процесса. – Волгоград, 1995. – 152 с.
193. *Мурашкина М.* Учебные задачи и варианты внутренних конфликтов // Конфликты в конструктивной психологии: Тез. докл. и сообщ. на II науч.-практ. конф. по конструктивной психологии. – Красноярск, 1999. – С. 180 – 184.
194. *Мухаметзянова Ф.Ш.* Сущность, содержание и особенности психологической культуры учителя. – Казань, 1999. – 92 с.
195. *Немов Р.С.* Психология: Учеб. пособие. – М., 1990. – 301 с.
196. *Никандров Н.Д.* Современная высшая школа капиталистических стран: основные вопросы дидактики. – М., 1978. – 279 с.
197. *Николаева Е.Н.* Искусство непонимания или когда нам выгоден конфликт. – Новосибирск, 1997. – 168 с.
198. *Николина В.В.* Аксиологический подход к личности как методологический принцип исследования проблем воспитания будущего педагога // Воспитание будущего учителя: идеи, ценности, ориентации: Учеб. пособие / Под ред. Л.В. Загрековой, В.В. Николиной, В.А. Фортунатовой. – Н. Новгород, 2001. – С. 61 – 91.
199. *Николина В.В.* Подготовка будущего педагога в условиях личностной ориентации образования // Подготовка специалиста в области образования: Проблемы подготовки будущего учителя: Коллективная монография. – Н. Новгород, 2001. Вып. 10. – С. 66 – 82.
200. *Новые педагогические и информационные технологии в системе образования* / Под ред. Е.С. Полат. – М., 1999. – 223 с.
201. *Образование и культура* // Вестник Северо-Западного отделения Российской академии образования. – СПб, 2001. Вып. 6. – 95 с.
202. *Общество, образование, человека: Сборник тезисов международных педагогических чтений, посвященных 90-летию ЯГПУ и 175-летию К.Д. Ушинского.* – Ярославль, 1998. – Ч. 1. – 335 с.; – Ч. 2. – 239 с.
203. *Овакимян Ю.* Опыт применения вероятностной модели обучения // Педагогика. – 1993. – №2. – С. 24 – 26.
204. *Ольшанский Д.С.* Организационное поведение: Учебник. – М., 2000. – 402 с.

### Список литературы

---

205. Орлов Ю.М. Восхождение к индивидуальности. – М.: Просвещение, 1991. – 287 с.
206. Основы общей и прикладной акмеологии / Под ред. А.А. Бодалева, А.А. Деркача, Н.В. Кузьминой и др. – М., 1995. – 386 с.
207. Основы конфликтологии: Учеб. пособие / А.В. Дмитриев, Ю.Г. Запрудский, В.П. Казимирчук, Н.В. Кудрявцев. – М., 1997. – 200 с.
208. Паишков А.Г. К вопросу о взаимосвязи педагогической антропологии и принципов синергетики // Проблемы образования рубежа 21 века: международный диалог. – Курск, 1996. – С. 15.
209. Педагогическое образование в современных условиях: Сборник тезисов научных педагогических чтений, посвященных К.Д. Ушинскому. Ярославль, 1997. – 371 с.
210. Первышева Е.В. Межличностный конфликт как фактор социализации старших подростков: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. – М., 1989. – 19 с.
211. Перспективы развития непрерывного образования. – М., 1990. – 207 с.
212. Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. – М., 1989. – 216 с.
213. Пидкасистый П.И., Фридман Л.М., Гарунов М.Г. Психолого-дидактический справочник преподавателя высшей школы. – М., 1999. – 345 с.
214. Пилипец И.С. Подготовка учителей к разрешению межличностных конфликтов в среде старшеклассников: Автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Самара, 1998. – 19 с.
215. Платов В.Я. Деловые игры: разработка, организация, проведение: Учебник. – М., 1991. – 192 с.
216. Поваренков Ю.П. Психологическое содержание кризисов профессионального развития личности // Общество, образование, человек: Сборник тезисов международных педагогических чтений, посвященных К.Д. Ушинскому. – Ярославль, 1995. – С. 189 – 194.
217. Поварин С.И. Спор. О теории и практике спора. – СПб., 1996. – 160 с.
218. Подготовка специалистов в области гуманитарных и социально-экономических наук. – М., 1995. – 88 с.
219. Подготовка специалиста в области образования: Проблемы подготовки будущего учителя: Коллективная монография. – Н. Новгород, 2001. – 253 с.
220. Полат Е.С. Новые педагогические технологии. – М., 1997. – 156 с.

### Список литературы

221. *Полозова Т.А.* Межличностный конфликт в группе: Автореф. дис. ...канд. психол. наук. – М., 1980. – 19 с.
222. *Посталюк Н.Ю.* Проявление творческого стиля деятельности на уровне субъекта творчества // Профессиональное образование. – Казань, 1996. – №2. – С. 33 – 40.
223. *Посталюк Н.Ю.* Творческий стиль деятельности: педагогический аспект. – Казань, 1989. – 206 с.
224. *Практическая психология для менеджеров.* – М., 1996.
225. *Природа*, феноменология и динамика конфликтов в современном мире: Тез. докл. междунар. науч.-практ. конф. – Черновцы, 1993. – Ч. 2. – 184 с.
226. *Программы авторских курсов по гуманитарным и социально-экономическим дисциплинами для высшей школы.* – М., 1996. – 463 с.
227. *Пряжников Н.С.* Профессиональное и личностное самоопределение. – М., Воронеж, 1996. – 256 с.
228. *Психология и педагогика: Учеб. пособие / Под ред. К.А. Абульхановой и др.* – М., 1998. – 320 с.
229. *Психология. Педагогика. Этика: Учебник для вузов / О.В. Афанасьева, В.Ю. Кузнецов, И.П. Левченко и др.; Под ред. проф. Ю.В. Наумкина.* – М., 1999. – 350 с.
230. *Психология: Словарь / Под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского.* – М.: Политиздат, 1990. – 494 с.
231. *Радугин А.А., Радугин К.А.* Введение в менеджмент: социология организаций и управления. – Воронеж, 1995. – 195 с.
232. *Развитие личности и формирование индивидуальности: Сборник материалов.* – Ярославль, 1996. – 317 с.
233. *Роджерс К.* Творчество как усиление себя // Вопросы психологии. – М., 1990. – №. 1. – С. 164 – 168.
234. *Рожков Н.Т.* Деятельность преподавателя СПУЗ по изучению причин конфликтного поведения студентов: Автореф. дис. ...канд. пед. наук. – Казань, 1999. – 20 с.
235. *Розин В.М.* Обучение, образование, культура // Вестник высшей школы. – 1987. – №2. – С. 21 – 26.
236. *Романов А.А.* Грамматика деловых бесед. – Тверь, 1995. – 240 с.
237. *Романова Е.С., Гребенников Л.Р.* Механизмы психологической защиты. – М., 1996. – 139 с.
238. *Рыбакова М.М.* Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. – М., 1991. – 128 с.
239. *Рыданова И.И.* Основы педагогики общения. – Минск, 1998. – 319 с.

### Список литературы

---

240. *Рыльская Е.А.* Влияние свойств личности учителя на особенности его конфликтов в педколлективе: Автореф. дис....канд. психол. наук. – Казань, 1996. – 18 с.
241. *Савина Ф.К., Данильчук В.И.* Педагогические технологии (сущность, вариативность, условия) // Педагогические системы в школе и вузе: технологии и управление. – Волгоград, 1993. – Ч. 1. – С. 3 – 5.
242. *Савченко Т.Н.* Моделирование поведения в конфликтных ситуациях: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. – М., 1993. – 17 с.
243. *Самоукина Н.В.* Игры в школе и дома: Психотехнические упражнения и коррекционные программы. – М., 1993. – 144 с.
244. *Самоукина Н.В.* Психология и педагогика профессиональной деятельности: Учебник. – М., 1999. – 352 с.
245. *Самсонова Н.В.* Конфликтологическая культура специалиста // Высшее образование в России. – 2003. – №1. – С. 124 – 126.
246. *Самсонова Н.В.* Педагогическая конфликтология: формируется теория // Стандарты и мониторинг в образовании. – 2002. – №3. – С. 50 – 53.
247. *Самсонова Н.В.* Конфликтотенные свойства экзистенциальной сферы индивидуальности // Научная школа профессора О.С. Гребенюка: Сборник научных статей. – Калининград, 2002. – С. 72 – 80.
248. *Самсонова Н.В.* Методологические основы конфликтологической подготовки будущего педагога // Педагогические проблемы становления субъективности школьника, студента, педагога в системе непрерывного образования. – Волгоград, 2002. – С. 62 – 68.
249. *Самсонова Н.В.* Практикум по конфликтологии: Учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальностям 061000 «Государственное и муниципальное управление», 061100 «Менеджмент организации». – Калининград, 2002. – 83 с.
250. *Самсонова Н.В.* Программа курса «Конфликтология» для специальностей 061000 «Государственное и муниципальное управление». – Калининград, 2002. – 12 с.
251. *Самсонова Н.В.* Практикум по конфликтологии: Учеб. пособие. – Калининград, 2002. – 59 с.
252. *Самсонова Н.В.* Концепция педагогики индивидуальности как теоретическая основа феноменологии конфликта // Актуальные проблемы педагогики индивидуальности: Материалы научно-практической конференции. 25 – 26 сентября 2002., г. Светлогорск. Калининград, 2002. – Ч. 1. – С. 75 – 82.
253. *Самсонова Н.В., Бондаренко М.С.* Дидактические материалы к факультативному курсу «Введение в конфликтологию»: Учеб.-метод. пособие для учителей и учащихся старших классов. – Калининград, 2002. – 104 с.

### Список литературы

254. Самсонова Н.В. Объективные конфликтогены педагогической системы // Образование. – 2001. – №6. – С. 35 – 39.
255. Самсонова Н.В. Конфликтологическая компетентность специалиста // Вуз-XXI и культура. – Казань, 2000. – С. 37 – 39.
256. Самсонова Н.В. Опыт тематического словаря-справочника по конфликтологии: Учеб.-практ. пособие. – Калининград, 2000. – 125 с.
257. Самсонова Н.В., Дринка З.З., Харханова Г.С. Сборник задач по педагогической конфликтологии: Учебно-методическое пособие. – Калининград, 2000. – 51с.
258. Самсонова Н.В., Ивченко Б.В. Научно-методическое обеспечение курса «Конфликтология»: Учебно-методическое пособие для слушателей курсов повышения квалификации – специалистов таможенной службы. – Калининград, 2000. – 65 с.
259. Самсонова Н.В., Сгурская Л.В., Харханова Г.С. Школьная психодиагностика и конфликтология: Учеб. пособие для студентов педагогических специальностей. – Калининград, 1999. – 75 с.
260. Самсонова Н.В. Устав школы как обеспечение прав школьников // Правовое воспитание школьников. – Калининград, 2002. – С. 134 – 140.
261. Самсонова Н.В. Формирование мотивации конфликта у учащихся старших классов: Дис...канд. пед. наук. Калининград, 1995 – 185 с.
262. Селевко Г.К. Современные образовательные технологии. – М., 1998. – 327 с.
263. Сергеев Н.К. Целостный подход в педагогическом исследовании // Педагогические проблемы становления субъектности школьника, студента, педагога в системе непрерывного образования: Сб. науч. и метод. тр. – Волгоград, 2002. – Вып.5. – Ч. 2. – С. 5 – 9.
264. Сергоманов П.А. Опыт конструирования конфликта // Конфликты в конструктивной психологии: Тез. докл. на 2 науч.-практ. конф. по конструктивной психологии. – Красноярск, 1990. – С. 56 – 57.
265. Синенко В.Я. Профессионализм учителя // Педагогика. – 1999. – №2. С. 45 – 51.
266. Ситаров В.А., Маралов В.Г. Психология и педагогика ненасилия. – М., 1997. – 339 с.
267. Скотт Д.Г. Способы разрешения конфликтов. – Киев, 1991. – 207 с.
268. Слостенин В.А. Гуманитарная культура специалиста // Магистр. – 1991. – №1. – С. 16 – 25.
269. Слостенин В.А. Университетское педагогическое образования: проблемы и решение // Профессионально-педагогическая культура: история, теория, технология. – Белгород, 1996. – С. 3 – 8.

### Список литературы

---

270. *Сластенин В.А.* Формирование профессиональной культуры учителя. – М., 1995. – 175 с.
271. *Словарь русского языка*: В 4 т./ АН СССР, Ин-т рус. яз.; Под ред. А.П. Евгеньевой. – М., 1985 – 1988. – Т. 2: К-О. 1986. – 736 с.
272. *Смирнов С.Д.* Педагогика и психология высшего образования: от деятельности к личности. – М., 1995. – 271 с.
273. *Смирнов С.* Технологии в образовании // Высшее образование в России. – 1999. – №1. – С. 109 – 112.
274. *Смолин О.Н.* Российская национальная доктрина образования: размышления над концепцией // Педагогика. – 1999. – №7. – С. 3 – 14.
275. *Современные технологии образования.* – Красноярск, 1994. – 122 с.
276. *Современный специалист: проблемы становления.* Межвуз. сб. / Нижегородский ун-т. – Н. Новгород, 1991. – 125 с.
277. *Сонин В.А.* Психологический практикум: задачи, этюды, решения. – М., 1998. – 168 с.
278. *Софронова О.В.* Социально-психологическая компетентность работников таможенной службы: Автореф. дис.... канд. психол. наук. – СПб., 1998. – 16 с.
279. *Спирин Л.Ф.* Педагогика решения учебно-воспитательных задач. – Кострома, 1994. – 108 с.
280. *Спирин Л.Ф.* Теория и технология решения педагогических задач (развивающее профессионально-педагогическое обучение и самообразование). – М., 1997. – 174 с.
281. *Спирин Л.Ф., Степинский М.А., Фрумкин М.Л.* Анализ учебно-воспитательных ситуаций и решение педагогических задач. – Ярославль, 1974. – 129 с.
282. *Станкин М.И.* Если мы хотим сотрудничать: Кн. для преподавателей и воспитателей. – М.; Екатеринбург, 1996. – 200 с.
283. *Станкин М.И.* Профессиональные способности педагога. – М., 1998. – 416 с.
284. *Степанов Е.И.* Конфликтология переходного периода: духовно-мотивационный аспект: Автореф. дис. ... д-ра. пед. наук. – М., 1996. – 25 с.
285. *Судебные приставы по обеспечению установленного порядка деятельности судов: Учеб.-практ. пособие.* – М., 2000. – 336 с.
286. *Сулейменов И.И.* Основы управления конфликтами в процессе спортивной подготовки: Автореф. дис. ...канд. психол. наук. – Омск, 1984. – 16 с.
287. *Сулимова Т.С.* Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. – М., 1996. – 175 с.

### Список литературы

288. *Суртаева Н.Н.* Проектирование педагогических технологий в профессиональной подготовке учителя: Автореф. дис. ... д-ра. пед. наук. – М., 1995. – 48 с.
289. *Сухарев В.А.* Характер – здоровье – судьба. – Минск, 1993. – 415 с.
290. *Съедин С.И.* Основы управления: Курс лекций. – М., 1996. – 264 с.
291. *Съедин С.И.* Повышение эффективности психологической работы по сплочению таможенных коллективов // Проблемы теории и практики таможенного дела: Сборник научных трудов: В 2 ч. – М.; 1997. – С. 304 – 317.
292. *Табидзе О.И.* К проблеме целостности человека // Вопросы философии. – 1973. – №3. – С. 43 – 51.
293. *Талызина Н. Ф.* Деятельностный подход к построению модели специалиста // Вестник высшей школы. – 1986. – №3. – С. 10 – 14.
294. *Талызина Н. Ф.* Управление процессом усвоения знаний. – М., 1975. – 343 с.
295. *Талызина Н.Ф. и др.* Пути разработки профиля специалиста. – Саратов, 1987. – 176 с.
296. *Теоретические основы непрерывного образования* / Под ред. В.Г. Онушкина. – М., 1987. – 208 с.
297. *Теория и технология решения педагогических задач (развивающееся профессионально-педагогическое обучение и самообразование)* / Под ред. П.И. Пидкасистого. – М., 1997. – 174 с.
298. *Терешкин А.Ф.* Внутренний конфликт как основа морально-го развития // Конфликты в конструктивной психологии: Тез. докл. на 2 науч.-практ. конф. по конструктивной психологии. – Красноярск, 1990. – С. 124 – 127.
299. *Терюкова Т.* Экономическая культура как цель и средство // Высшее образование в России. – 1999. – №3. – С. 109 – 118.
300. *Тихомиров В., Рубин Ю. и др.* Информационные технологии для будущих экономистов // Высшее образование в России. – 1999. – №1. – С. 113 – 116.
301. *Тодоров Л.В.* Понятие культуры и построение теории содержания образования // Педагогика. – 1999. – №8. – С. 3 – 11.
302. *Тренин Н.Н.* Управление конфликтами: Учеб.-практ. пособие для вузов. – М., 1999. – 96 с.
303. *Тхагапсоев Х.Г.* О новой парадигме образования // Педагогика. – 1999. – №1 – С. 103 – 110.
304. *Уткин Э.А.* Конфликтология. Теория и практика. – М., 1998. – 264 с.
305. *Уткин Э.А., Кочетова А.И.* Управление персоналом в малом и среднем бизнесе. – М., 1996. – 203 с.

### Список литературы

---

306. *Фанталова Е.Б.* Об одном методическом подходе к исследованию мотивации и внутренних конфликтов // Психологический журнал. – 1986. – №1. – С. 107 – 117.
307. *Фиганов И.С.* Педагогика трудового коллектива: Учеб. пособие. – М., 1988. – 279 с.
308. *Фишер Р., Юри У.* Путь к согласию, или переговоры без поражения. – М., 1990. – 158 с.
309. *Формирование учебной деятельности студентов* / Под ред. В.Я. Ляудис. – М., 1989. – 240 с.
310. *Фортунатова В.А.* Воспитание как поле взаимодействия поколений // Воспитание будущего учителя: идеи, ценности, ориентации: Учеб. пособие / Под ред. Л.В. Загрековой, В.В. Николиной, В.А. Фортунатовой. – Н. Новгород, 2001. – С. 92 – 104.
311. *Фортунатова В.А.* Культурологические аспекты современного образования // Подготовка специалиста в области образования: Проблемы подготовки будущего учителя: Коллективная монография. – Н. Новгород, 2001. – С. 15 – 25.
312. *Франкл В.* Человек в поисках смысла / Под ред. Л.Я. Гозмона и Д.А. Леонтьева. – М., 1990. – 368 с.
313. *Фридман Л.Ф., Кулагин И.Ю.* Психологический справочник учителя. – М., 1998. – 432 с.
314. *Фромм Э.* Человек для себя / Пер. с англ. Л.А. Чернышевой. – Минск, 1992. – 253 с.
315. *Харханова Г.С.* Интерактивные методы обучения как средство формирования мотивации конфликта у школьников: Автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Калининград, 1999. – 21 с.
316. *Хасан Б.И.* Конструирование продуктивного конфликта – необходимый компонент в технологии обучения // Современные технологии образования. – Красноярск, 1994. – С. 38 – 43.
317. *Хасан Б.И.* Психотехника конфликта. – Красноярск, 1995. – 99 с.
318. *Ходусов А.Н.* Методологическая культура учителя и условия ее формирования в системе современного педагогического образования. – М.; Курск, 1997. – 357 с.
319. *Цой Л.Н.* Конфликтное содержание коммуникации // Мир психологии: Науч.-метод. журнал. – 2000. – №2. – С. 36 – 43.
320. *Чебышев Н., Каган В.* Терапия феномена «разрывности мышления» // Высшее образование в России. – 1999. – №1. – С. 47 – 51.
321. *Чернилевский Д.В., Филатов О.К.* Технология обучения в высшей школе / Под ред. Д.В. Чернилевского. – М., 1996. – 288 с.
322. *Чернышев А.С.* Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций. – М., 1998. – 188 с.

*Список литературы*

323. *Чошанов М.А.* «Ноу-хау» проектирования педагогических технологий // Профессиональное образование. – Казань, 1996. – №2. – С. 68 – 78.
324. *Чошанов М.А.* Гибкая технология проблемно-модульного обучения. – М., 1996. – 198 с.
325. *Чумиков А.Н.* Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия // Социологические исследования. – 1995. – №3. – С. 107 – 111.
326. *Шакуров Р.Х.* Социально-психологические основы управления: руководитель и педагогический коллектив. – М., 1990. – 208 с.
327. *Шакуров Р.Х.* Эмоция. Личность. Деятельность (механизмы психодинамики). – Казань, 2001. – 180 с.
328. *Шаленко В.Н.* Конфликты в трудовых коллективах. – М., 1992. – 80 с.
329. *Шевандрин Н.И.* Социальная психология в образовании. – М., 1995. – 430 с.
330. *Шейнов В.П.* Искусство убеждать. – М., 2000. – 304 с.
331. *Шейнов В.П.* Конфликты в нашей жизни и их разрешение. – Минск, 1997. – 288 с.
332. *Шейнов В.П.* Управление конфликтными ситуациям: Рекомендации для руководителей. – Минск, 1990. – 25 с.
333. *Шиндлер К., Латид Г.* Навыки ведения диалога // Антология ненасилия. – М.; Бостон, 1992. – С. 228 – 234.
334. *Шиян О.М.* Аутопедагогическая компетентность учителя // Педагогика. – 1999. – №1. – С. 63 – 68.
335. *Шкиль А.И.* Социально-психологические механизмы конфликтного взаимодействия в условиях учебно-воспитательного коллектива: Автореф. дис. ...канд. психол. наук. – Киев, 1990. – 18 с.
336. *Шостром Э.* Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор. – М., 1994. – 128 с.
337. *Шрёдер Г.А.* Руководить сообразно ситуации / Пер. с нем. – М., 1994. – 160 с.
338. *Шумилова Н.Н.* Проблемы формирования личности в системе среднего медицинского образования // Развитие личности и формирование индивидуальности: Сборник материалов. – Ярославль, 1996. – С. 252 – 254.
339. *Щербо Н.П.* Особенности индивидуального и группового решения задач в условиях совместной деятельности // Вопросы психологии. – 1984. – №2. – С. 107 – 112.
340. *Щуркова Н.Е., Питюков В.Ю., Савченко А.П., Осипова Е.А.* Новые технологии воспитательного процесса. – М., 1994. – 110 с.

### Список литературы

---

341. *Энциклопедия профессионального образования*: В 3 т. / Науч. ред. С.Я. Батышев. – М., 1998. – Т. 1. – М., 1999. – Т. 2, 3.
342. *Юдин Э.Г.* Системный подход и принцип деятельности. – М., 1978. – 392 с.
343. *Якиманская И.С.* Разработка технологий личностно-ориентированного обучения // *Вопросы психологии*. – 1995. – №2. – С. 31 – 42.
344. *Якобсон П.М.* Психологические компоненты и критерии становления зрелой личности // *Психологический журнал*. – 1981. – N 4. – Т.1. – С. 141 – 149.
345. *Якобсон П.М.* Психологические проблемы мотивации поведения человека. – М., 1969. – 258 с.
346. *Якунин В.А.* Педагогическая психология: Учеб. пособие. – СПб., 1998. – 639 с.
347. *Ямбург Е.А.* Контуры культурно-исторической педагогики // *Педагогика*. – 2000. – №1. – С. 3 – 10.
348. *Янушкевич Ф.* Технология обучения в системе высшего образования. – М., 1986. – 135 с.
349. *Ясвин В.А.* Образовательная среда. От моделирования к проектированию. – М., 1997. – 172 с.
350. *Barab S.A., Hay K.E. and Duffy T.M.* Grounded constructions and how technology can help // *Tech Trends*. – 1998. – Vol. 43. – N 2. – 15 – 23.
351. *Boardman S., Horowitz S.* Constructive Conflict Management and Social Problems: An Introduction // *Journal of Social Issues*. – 1994. – Vol. 50. – No. 1. – P. 1 – 12.
352. *Bolton R.* People Skills. – Australia, 1987.
353. *Burton J.* The Theory of Conflict Resolution // *Current Research on Peace and Violence*. – 1986. – Vol. 9. – No. 3. – P. 125 – 130.
354. *Callister R., Wall J.* Japanese Community and Organization Mediation // *Journal of Conflict Resolution*. April 1997. – Vol. 41. – No. 2. – P. 311 – 238.
355. *Constructive Conflict Management: An Answer to Social Problem* // *Journal of Social Issues*. – 1994. Vol. 50. – No. 1. – P. 3 – 10.
356. *Cornelius H., Faire S.* Everyont Can Win. – Australia, 1989. – 116 p.
357. *Cramer Ph.* The Development of Defnsive Mechanisms. – 1990. – 200 p.
358. *Crum T.F.* Magis of Conflict. – New York: Simon & Schuster, 1987. – 212 p.
359. *Deutsch M.* Constructive Conflict Resolution: Principles, Training and Research // *Journal of Social Issues*. 1988. – Vol. 50. – No. 1. – P. 13 – 32.

*Список литературы*

---

360. *Dutton. J.M., Walton. R.E.* Interdepartmental conflict and cooperation: two contrasting studies. *Human Organization*. – 1966. – 207 p.
361. *Entwistle N.J. and Ramsden P.* Understanding student learning. – London: Groom Helm, 1983. – 487 pp.
362. *Gordon T.* Parent Effectiveness Training. – NY., Wyden Inc., 1970. – 260 p.
363. *Hill Ch.* Creative Conflict. – California: University of the Trees Press, 1980. – 116 p.
364. *Hubbard G.* Social and Educational Effects of Technological Change // *British Journal of Educational Studies*. June, 1984. – Vol. 32. – №2. – P. 108 – 117.
365. *Kerzner, Harold.* Project management. A system approach to planning, scheduling and controlling. John Wiley & Sons, Inc. New York, 1998. – 1180 p.
366. *Mastenbroek W.* Conflict Management and Organization Development. John Wiley & Sons, 1993. 256 p.
367. *Peres I.* Family Counseling: Theory and Practice. – N.Y., 1980. – 290 p.
368. *Shakti G.* Creative Visualisation. – California: Bantam, 1978. – 65 p.
369. *Siegert W., Lang L.* Führen ohne Konflikte. Expert Verlag. – 335 p.
370. *Thamhain, Hans J. and Wilemon. David L.* Conflict management in project life cycles // *Sloan management review*. Summer 1975. – P. 34 – 47.
371. *Wells R.* Group facilitative Training with Conflicted marital couples // *Couples in Conflict: New Direction in marital Therapy*/Ed. by A.S. Durman and D.G. Rice. – N.Y.: Aronson, 1982. – P.121 – 141.

**НАПУТСТВИЕ**  
**выпускников и старшеклассников**

*Дорогие друзья!*

*Сегодня выполнили ряды лицеистов «Ганзейской ладьи»!*

*Нелегко освоиться в новой школе. Везде сложились свои традиции, обычаи. Поэтому сегодня мы хотим рассказать новичкам, что принято и что не принято в нашем лицее.*

<b>У нас принято</b>	<b>У нас не принято</b>
Здороваться со всеми лицеистами: учениками всех классов, учителями, обслуживающим персоналом. Принято, здороваясь со старшими, вставать.	Оскорблять человека. Считается подлым и безнравственным смеяться над национальностью, внешностью, физическими особенностями.
После уроков мальчики поднимают в кабинете стулья. Некоторые, правда, пытаются увильнуть, но это не прибавляет им авторитета.	Обижать младших, обзывать, унижать; наоборот, малышей мы любим, даже порой балуем. И, конечно, защищаем.
Помогать тем, кто обратился за помощью разобраться в задаче, принести учебники и пособия, привести в порядок учебный кабинет. Принято помощь предлагать.	Мешать учителю вести урок, а одноклассникам – учиться.

**Приложения**

*Окончание прил. 1*

<b>У нас принято</b>	<b>У нас не принято</b>
Звонить в лицей классному руководителю и предупреждать о причине неявки на уроки. Дружеское общение между мальчиками и девочками, учениками разных классов. Принято воспринимать лицей как большую семью, где учителя – родители, а все лицеисты – братья и сестры.	Употреблять алкогольные напитки (даже пиво) во время лицейских мероприятий.  Портить (изрисовывать, пачкать, рвать) учебники. Парты, стены и прочее мы тоже бережем.
Одеваться просто и удобно, чисто и аккуратно. Формы у нас нет, но лицеист должен выглядеть достойно.	Считается дурным тоном хвастаться материальным достатком, нарядами, драгоценностями и т.д. Но и ходить в лицей в спортивном костюме тоже не принято.
Обращаться друг к другу по именам, а не по фамилиям и прозвищам.	Громко говорить, кричать, вести себя вульгарно, нецензурно выражаться.
У нас престижно хорошо учиться.	

*Пройдет совсем немного времени, и вы увидите, что соблюдать эти правила совсем несложно, даже приятно. Именно такое поведение помогает избежать многих конфликтов, ссор, обид.*

*Приложения*

---



*Приложения*

---



*Приложения*

---



**Программа наблюдения  
сформированности компонентов конфликтологической  
культуры в процессе учебно-профессиональной  
конфликтологической деятельности обучающихся**

1. Частота участия в конфликтных ситуациях и конфликтах (часто, редко, единичные случаи).

2. Тип конфликта, в котором участвует обучающийся (вертикальный, горизонтальный, конфликт интересов, когнитивный, моральный, организационный, открытый, скрытый, эмоциональный).

3. Объект конфликта, в котором участвует обучающийся (условия учебного труда, недостатки в организации учебного труда, несоответствие прав и обязанностей, низкий уровень дисциплины других обучающихся, незнание учебного материала, психологическая несовместимость, личная неприязнь, нарушение этических норм).

4. Эмоции, сопровождающие конфликтное поведение (гнев, злость, раздражение, нетерпение, обида, воодушевление, интерес к оппоненту, надежда на успех, удовольствие от точно найденной и принятой оппонентом аргументации и т.п.).

5. Адекватность инициирования конфликта (учитывает/не учитывает условия развертывания ситуации; обостряет все ситуации учебного взаимодействия; провоцирует преподавателя и студентов на защитные реакции, использует бранную лексику; уходит от ситуаций угрозы личностному статусу в учебной группе и т.п.).

6. Отношение к оппоненту (антагонист, враг, конкурент, противник, соперник, партнер).

7. Реализация активных конфликтных стратегий (настойчивость/ненастойчивость в достижении заявленных позиций в конфликтной ситуации).

8. Формы конфликтного поведения (молчание, демонстративный уход, затаенный гнев, игнорирование обидчика, едкие замечания, ссора, применение физического насилия, обращение к третьему лицу, поиск союзников для поддержки, уступка, диалог, спор, угрозы, порицание, полемика, обвинения).

9. Конфликтные стратегии, используемые обучающимся (соперничество, сотрудничество, компромисс, уход, приспособление).

10. Способы разрешения конфликта (спор, применение санкций, указание на нарушение, контроль отрицательных эмоций, косвенное воздействие, критика, терпимость и доброжелательность, дискуссия, убеждение).

11. Продуктивность конфликтного взаимодействия (достижимости конфликтной цели) выбранной конфликтной стратегии; содержательная сторона реализуемых конфликтных способов разрешения конфликтов (точность аргументов, убедительность доводов, ясность смысла конфликтного взаимодействия).

*Приложения*

---



*Приложения*

---



*Приложения*

---



*Приложения*

---



*Приложения*

---

**ПРИМЕРНАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ПО КУРСУ  
«КОНФЛИКТОЛОГИЯ»**

**Лекция 1.** Объект, предмет и структура конфликтологической науки. Категории конфликтологии. Методология: системный, целостный, личностный и деятельностный подходы. Цели и задачи конфликтологии.

*Цель:* дать общее представление об изучаемом курсе, о системе работы студентов, требованиях к ним и формах контроля за их подготовкой. Раскрыть сущность конфликтологии как теоретико-прикладной науки. Обсудить проблему необходимости специальной конфликтологической подготовки специалистов.

*Рассмотреть вопросы:* конфликтология как наука; основные категории конфликтологии; методы исследования конфликта.

**Лекция 2.** Сущность конфликта как типа трудных ситуаций. Функции конфликтов.

*Цель:* добиться понимания обучающимися сущности конфликта; подготовить к этапу осознания конфликтной ситуации в диагностике конфликта. Обсудить проблему ценностных ориентаций как основы решения диагностических вероятностных конфликтологических задач.

*Рассмотреть вопросы:* понятие «трудные ситуации»; отличие трудной ситуации от простой; конфликтные психические состояния; конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости; социальные, профессиональные и индивидуальные ценностные ориентации будущего специалиста; признаки проявления ценностных ориентаций.

*Задание для самостоятельной работы:* составить номенклатуру вероятных профессиональных трудных ситуаций специалиста по профилю студента.

## Приложения

---

### **Лекция 3. Мотивация конфликта.**

*Цель:* формирование представлений о мотивации конфликта; сформировать понятия «деструктивная мотивация конфликта», «непродуктивная мотивация конфликта», «конструктивная мотивация конфликта»; познакомить со способами диагностирования мотивации конфликта.

*Рассмотреть вопросы:* понятие «мотивация конфликта»; конфликтные потребности; диагностические методы исследования мотивации конфликта (программа наблюдения, методика «Ценностные ориентации» М. Рокича, методика «Q-сортировка», проективная методика «Незаконченные предложения» и др.).

### **Лекция 4. Межличностное общение.**

*Цель:* раскрыть значение коммуникативного компонента в структуре профессиональной компетентности специалиста; дать представление о межличностном общении, его видах, структуре, функциях; обсудить барьеры профессионального общения.

*Рассмотреть вопросы:* понятие «деятельность и общение»; структура коммуникативного акта; барьеры общения; коммуникативные навыки и способы их развития.

**Лекция 5. Понятие объективных и субъективных конфликтогенов. Организационно-управленческие причины конфликтов.**

*Цель:* сформировать представление о конфликтогенах; показать отличие объективных и субъективных конфликтогенов; раскрыть содержание организационно-управленческих причин конфликтов.

*Рассмотреть вопросы:* понятия «конфликтогенность», «объективные и субъективные конфликтогены»; типы объективных причин конфликтов; содержание организационно-управленческих причин конфликтов.

*Задание для самостоятельной работы:* составить номенклатуру организационно-управленческих причин конфликтов в профессиональной группе.

**Лекция 6.** Социально-психологические причины конфликтов. Конфликтогенные свойства индивидуальности.

*Цель:* сформировать представление о социально-психологических причинах конфликтов; добиться понимания ведущей роли в конфликтом поведении конфликтогенных свойств индивидуальности; обсудить проявления конфликтогенных свойств в профессиональной деятельности по профилю студента.

*Рассмотреть вопросы:* понятие «социально-психологические причины конфликтов»; содержание социально-психологических причин конфликтов; понятия «индивидуальность» и «личность»; концепция индивидуальности (О.С. Гребенюк); система конфликтогенных свойств в основных сферах индивидуальности (Н.В. Самсонова).

*Задание для самостоятельной работы:* провести самоанализ и самонаблюдение проявлений конфликтогенных свойств, выявить «западающие» в развитии сферы индивидуальности.

**Лекция 7.** Основные периоды и этапы развития конфликта. Эскалация конфликта. Динамика конфликта.

*Цель:* дать представление о динамике конфликта; раскрыть основные этапы развития конфликта; подготовить к решению прогностических вероятностных конфликтологических задач.

*Рассмотреть вопросы:* динамика межличностного конфликта; понятие «эскалация конфликта»; признаки и этапы эскалации; динамика различных видов конфликта (А.Я. Анцупов).

**Лекция 8.** Типология оппонентов.

*Цель:* ознакомить с классификациями трудных, конфликтных людей (Д. Скотт, В.П. Шейнов и др.); добиться отношения к оппоненту как партнеру; обсудить систему качеств специалиста, отвечающего потребностям общества.

*Рассмотреть вопросы:* типологии трудных, конфликтных людей; оппонент в конфликте: ранг оппонента, потребности и

## Приложения

---

цели конфликтной деятельности, конфликтогенные свойства его индивидуальности.

### **Лекция 9.** Типология конфликтов.

*Цель:* научить обучающихся разбираться в типологии конфликтов и сформировать навыки определения типа конфликтной ситуации.

*Рассмотреть вопросы:* проблема классификации в конфликтологии; основные виды классификации конфликтов; конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия: трудовые конфликты; конфликты между руководителем и подчиненным; семейные конфликты.

### **Лекция 10.** Управление конфликтом.

*Цель:* формирования понятие «управление конфликтом», дать представление о конфликтных процессах и соотнести их со структурой деятельности; рассмотреть конфликтные стратегии и стили поведения в конфликте; обсудить проблему некомпетентных конфликтных решений.

*Рассмотреть вопросы:* сущность управления конфликтом; конфликтные процессы и конфликтная деятельность; причины некомпетентных конфликтных решений; конфликтные стратегии; стили поведения в ситуациях рассогласования (К. Томас).

*Задание для самостоятельной работы:* выявить производственные критерии оптимального выбора стиля конфликтного поведения.

**Лекция 11.** Предупреждение конфликтов. Способы предупреждения конфликтов.

*Цель:* раскрыть позитивные возможности пассивных конфликтных стратегий; сформировать понятие конфликтной технологии и дать представление о ее компонентах; изучить способы и приемы предупреждения конфликтов различных типов; дать представление об институционализации конфликта и использовании нормативных механизмов.

*Рассмотреть вопросы:* пассивные конфликтные стратегии: уход, приспособление; технология предупреждения конфликтов; способы и приемы воздействия на поведение оппонента; компетентная оценка результатов деятельности.

**Лекция 12.** Внутриличностный конфликт.

*Цель:* дать представление о внутриличностном конфликте и способах психологической защиты.

*Рассмотреть вопросы:* понятия «внутриличностный конфликт», «психологическая защита»; средства и приемы нормализации стресса; диагностика внутреннего конфликта (Е.Б. Фанталова).

**Лекция 13.** Разрешение конфликтов. Способы разрешения конфликтов.

*Цель:* сформировать конструктивное отношение к активным конфликтным стратегиям; раскрыть содержание способов изменения элементов конфликтной ситуации (Ф.М. Бородин, Н.М. Коряк); изучить юридические способы разрешения конфликтов: конституционные процедуры; судебное рассмотрение дел, посредничество, консенсус.

*Рассмотреть вопросы:* понятия «разрешение» и «завершение» конфликта; активные конфликтные стратегии: соперничество, сотрудничество; психология конструктивной критики; методика конструктивного спора; юридические способы разрешения конфликтов.

**Лекция 14.** Технология переговорного процесса.

*Цель:* дать представление о названной технологии.

*Рассмотреть вопросы:* компромиссная стратегия; компоненты технологии переговорного процесса; урегулирование конфликтов с позиции третьего лица; принципы косвенного разрешения конфликтов (А.Б. Добрович).

*Задание для самостоятельной работы:* разработать методику «Посредничество в конфликте».

*Приложения*

---



*Приложения*

---

**Конфликтологические задачи по управлению конфликтом  
как класс профессиональных задач**

Первая группа задач – *вероятностные конфликтологические задачи по диагностике конфликта* – имеет цель: обеспечение адекватного восприятия конфликтной ситуации (предупреждения искажения образа оппонента, ошибочной оценки реальной ситуации как конфликтной). Они выполняют функцию ориентировки и оценки трудной ситуации профессионального взаимодействия с субъектами педагогического процесса.

Перечислим *вероятные конфликтологические задачи по диагностике конфликтной ситуации*:

- Оценка природы конфликтной ситуации.
- Анализ конфликтогенов.
- Определение оппонентного круга.
- Определение уровня конфликтогенности оппонентов.
- Выявление ранга оппонентов.
- Определение типа оппонента.
- Определение объекта конфликта.
- Определение типа конфликта.
- Картография конфликта.

Для решения данной группы задач студенту – будущему педагогу необходимо владеть следующими умениями: наблюдать проявление конфликтогенов; определять по прямым и косвенным признакам природу конфликта, объект конфликта и оппонентный круг, тип оппонента и тип конфликта; составлять картографию конфликта.

Вторая группа – *вероятностные конфликтологические задачи по прогнозированию конфликта* – имеет цель оптимального выбора последующей конфликтной стратегии. Она включает в себя следующие задачи:

- Оценка факторов развития конфликта, имеющих вероятное влияние на процесс управления конфликтной ситуацией.

## Приложения

---

- Выявление собственных профессиональных и психофизических возможностей для разрешения конфликтной ситуации.

- Формулирование собственных целей конфликтной деятельности.

- Выбор оптимального конфликтного процесса: предупреждение или разрешение конфликта.

Для решения данной группы задач студенту – будущему педагогу необходимы такие умения: наблюдать проявление факторов, имеющих вероятное влияние на развитие возникшей конфликтной ситуации; производить самонаблюдение с целью выявления собственного психофизического состояния в данной конфликтной ситуации; соотносить объект конфликта с системой профессиональных и собственных ценностных ориентаций; сформулировать цель последующей конфликтной деятельности; произвести адекватный произведенному анализу конфликтной ситуации выбор конфликтного стиля.

Третья группа – *вероятностные конфликтологические задачи по предупреждению конфликта* – имеет целью сохранение существующих взаимоотношений с оппонентом и снятие остроты конфликтного противостояния. Перечислим их:

- Реализация пассивных конфликтных стратегий: уход и приспособление.

- Предупреждение инцидента в собственном конфликтном поведении.

- Предупреждение инцидента со стороны оппонента.

- Корректировка «образа врага».

- Корректировка поведения оппонента.

- Блокирование действия одной из причин данного конфликта и ограничения его негативного влияния на интересы оппонентов.

- Нейтрализация действия всего комплекса детерминирующих конфликт факторов.

- Осуществление согласования позиций и интересов оппонентов.

- Разведение конфликтующих сторон.

Для решения этой группы задач студенту – будущему педагогу необходимы следующие умения: применять приемы профилактической амортизации действий оппонента; использовать психологическую защиту с целью снятия психического напряжения; изменять установку на восприятие трудного человека в профессиональном общении; устанавливать психологический контакт с детьми; вести диалоговое общение; владеть способами разрешения конфликтной ситуации с позиции третьего лица.

Четвертая группа – *вероятностные конфликтологические задачи по стимулированию конструктивных конфликтов* – имеет целью возбуждение мотивационной тенденции к обострению объективных конфликтов с профессионально ценностным объектом конфликта и достижение профессионально значимых целей без учета интересов оппонента.

К этой группе относятся следующие задачи:

- Реализация активной конфликтной стратегии: соперничество.
- Проявление позитивной инициативы.
- Использование методов прямого действия на оппонента.

Для решение этих задач студент – будущий педагог должен уметь: актуализировать иницирующие конфликтные мотивы; вести конструктивный спор, владеть техникой открытого разговора; использовать методы борьбы при наличии препятствующих действий со стороны оппонента в объективных конфликтах.

Пятая группа – *вероятностные конфликтологические задачи по моделированию воспитывающих и обучающих конфликтных ситуаций* – имеет целью формировать конфликтно-генные свойства индивидуальности школьников.

Перечислим их:

- Создание воспитывающих ситуаций.
- Перевод социальной ситуации в воспитывающую.
- Конструирование продуктивного конфликта как компонента технологии обучения.
- Реализация интерактивных методов обучения как средства формирования мотивации конфликта у школьников.

## Приложения

---

Решение этой группы задач возможно при наличии у студентов – будущих учителей следующих умений: побуждать учащихся к оформлению когнитивного конфликта в учебной деятельности и поиску способов его разрешения; использовать интерактивные методы обучения; владеть способами и приемами перевода конфликтной ситуации в воспитывающую.

Шестая группа – *вероятностные конфликтологические задачи по разрешению конфликта* – имеет целью достижение педагогически значимых интересов для всех участников конфликта.

Перечислим их:

- Реализация активных конфликтных стратегий: сотрудничество, компромисс.
- Институционализация конфликта, то есть определение правил и норм, ведущих к взаимоприемлемым итогам.
- Легитимизация конфликта, то есть признание оппонентами установленных норм и правил конфликтного поведения и соблюдения их.
- Использование информационных технологий (информационное обеспечение процесса).
- Использование коммуникативных технологий (организация общения оппонентов).
- Использование социально-психологических технологий (нейтрализация отрицательных эмоций).
- Использование организационных технологий (организационное воздействие на элементы конфликтной ситуации).

Решение данной группы задач возможно при наличии у студента – будущего педагога таких умений: изменять характеристики элементов конфликтной ситуации (действия с объектом конфликта; изменение отношений оппонент – объект конфликта, оппонент – оппонент); оказывать убеждающее воздействие на оппонентов; использовать приемы конструктивной критики; владение технологией ведения беседы и переговоров.

**Сборник задач по педагогической конфликтологии**

**Раздел VI**

**ЗАДАЧИ ПО МОДЕЛИРОВАНИЮ ВОСПИТАТЕЛЬНЫХ  
И ОБУЧАЮЩИХ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

**№1**

...Я стояла с мадемуазель Муше возле открытого библиотечного шкафа и советовалась с ней, что выбрать почитать для практики французского языка.

– Возьми повесть Вольтера, ну хоть «Кандида», это читается легко, – сказала мадемуазель Муше.

Я сунула руку в книги Вольтера и не глядя вытащила очень объемистую, тяжелую, вызвав энергичный протест моей советчицы.

– Не прочтешь, тяжело, скучно, а главное, начав, надо непременно кончить. Неоконченные книги, как недоеденные куски на тарелке, портят людям характер.

Что-то упрямое встало во мне, я объявила: «Раз взяла, значит, закончу, вот увидите, закончу!» Это был огромный том о царствовании блестящего короля-солнце. И это была первая книга в моей жизни... прочитанная «от доски до доски» ...И, жертвуя свободным временем, стойко держась сказанного слова, я начала изо дня в день читать свой объемистый томище, читать, не предвидя никакой радости, назло себе, почти с отчаянием, и первые страницы прошли для меня как наказание божье...

Я то и дело заглядывала в нумерацию страниц, чтобы узнать сколько еще осталось, и передо мной уходил вдаль бесконечный неисчислимый путь, растянутый, как вся жизнь этого ненавистного Луи Каторза. А чувство долга вмешивалось, а

## Приложения

---

воспитание характера требовало: читай дальше! Держись! Назвалась груздем – полезай в кузов! Мне казалось, я глупею с каждой страницей...

...Но это не чтение. Это как набирать дождик в сито. Я снова с первой страницы начала своего Вольтера, сказав себе: «Буду теперь всерьез!» «Всерьез» означало (хоть я тогда и разбиралась в этом) приложить от себя работу, а не просто хлопать и моргать глазами по страницам... Оказывается, чтобы книга вам что-то дала, вы ей сами должны дать отдачу, получение – вечная двойка процесса жизни!

Как только я отдала первым страницам Вольтера свое прилежание и внимание, мне в ответ книга протянула смысл. Это был еще очень слабенький и бледный смысл, как отражение отворяющейся двери в зеркале – все в прочитанной странице сдвинулось. Я так обрадовалась первому успеху... (*Шагинян М.* Человек и время// Новый мир. – 1971. – №4. – С. 150 – 151).

1. *Пронаблюдайте, каким образом мадемуазель Муше создала конфликтную ситуацию. На знание каких особенностей характера девочки опиралась мадемуазель Муше?*

2. *Оцените педагогический эффект созданной ситуации.*

### №2

Алеша, ученик девятого класса, – отличник. По всем предметам у него глубокие знания. Но где-то в середине третьей четверти начал сдавать. Появились другие, внешкольные интересы. На уроке истории вышел отвечать, но настолько слабо, что учитель, разочарованный, удивленный, вынужден был поставить тройку. На следующем уроке, полагая, что первая неудача была случайной, намереваясь дать Алеше шанс исправить положение, снова вызвал его отвечать. Снова слабый, серый ответ... На протяжении последующих трех недель учитель ни разу не напоминал Алеше о его неуспехе, ни разу не спрашивал (несколько демонстративно!), хотя понимал, что класс ждет от него иной тактики.

В конце месяца учитель сделал краткий обзор успеваемости класса в целом и дал характеристику работы каждого ученика в отдельности. Когда дошла очередь до Алеши, то он сказал, что удивлен его «успехами» и намерен спросить его сегодня же. Лицо Алеши вытянулось. Этого-то он никак не ожидал. Но тем не менее учитель вызывает его к доске и начинает задавать вопросы. Алеша отвечает плохо. Но учитель ко всеобщему удивлению ставит ему высший балл и предупреждает, что с этого момента он будет ставить ему на каждом уроке отличные отметки, но спрашивать не будет (?!), пока он сам не захочет показать настоящие знания.

На следующем уроке обещание учителя было выполнено, но Алеша чувствовал себя явно неуютно. Для него это оказалось слишком сильным, эмоциональным натиском, который он выдержать не смог. На последующем уроке он принял активное участие в работе класса. Поднимал руку, дополнял, хотя желания выйти к столу не изъявил... Было всем очевидно, что процесс его «выздоровления» начался. (Белкин А.С. Ситуация успеха. Как ее создать. М.: Просвещение, 1991. – С. 72.)

*1. Пронаблюдайте, как учитель моделирует конфликтную ситуацию в процессе обучения. Зачем учителю нужны были три недели перед решительными действиями?*

*2. Подумайте, какие качества Алеши позволили учителю пойти на риск с необоснованными «пятерками».*

*3. Оцените воспитательный и развивающий результат ситуации для Алеши и для остальных учеников класса.*

№3

*Разработайте фрагмент урока по своему предмету с использованием соревновательной игры. Проанализируйте его возможности в формировании конфликтогенных свойств индивидуальности школьника.*

№4

В одной подмосковной школе в классе вспыхнули «мальчишечьи бои». Почти каждый день после уроков подростки собирались во дворе школы и под возгласы других школьников – зрителей, начинали «выяснять отношения». В результате дети возвращались домой из школы с синяками, в разорванной одежде, и родители приходили в школу с жалобами. Проблема неоднократно обсуждалась на классных часах с ребятами и на родительских собраниях, детей наказывали. Однако если вовремя начало конфликта не было замечено, он опять выливался в драку.

В чем причина? Попытки учителей уладить конфликт были неэффективны потому, что пытались устранить внешние формы проявления конфликта, но не снимали внутренней причины. Чтобы устранить скрытые пружины конфликтной ситуации, можно организовать переговоры конфликтующих подростков, в которых учитель выступит посредником (цит. по: Самоукина Н.В. Игры, в которые играют... Психологический практикум. – Дубна, 2000. – С. 72).

1. *Разработайте игровую модель для разрешения данного конфликта.*

№5

Заболел учитель русского языка и литературы. Заменять ее пришла пожилая учительница. Ученики класса привыкли к тому, что на уроках литературы у своего учителя они свободно выражали свое мнение о изучаемых произведениях. На замене учительница изучала с ними Маяковского. Одна из учениц не согласилась с точкой зрения пожилой учительницы на творчество Маяковского. Учительница в ответ на это начала говорить, что девушка слишком много о себе возомнила, что она не имела права не соглашаться с точкой зрения учителя (из анкет студентов).

1. *Оцените педагогическую целесообразность поведения учительницы в описанной ситуации. Какие педагогические возможности ситуации были упущены?*

2. *Предложите свою модель развития познавательного конфликта в данной ситуации.*

№6

Шел урок английского языка в 10 классе. Молодая учительница (работает первый год) показала фильм о Великобритании и после просмотра подошла выключить киноаппарат, который стоял рядом с партой Юры. На платье учительницы была булавка из янтаря. Вдруг: «Подумаешь, канифоль нацепила» – услышали все (и ребята и учительница) реплику Юры. Учительница на мгновение застыла от неожиданности, потом медленно пошла к столу. В классе стояла напряженная тишина – все ждали реакции учительницы.

Повернувшись к классу, учительница подняла побледневшее лицо и спокойно, тихим голосом рассказала притчу о морском камне, который приносит счастье женщине, а в трудные минуты согревает человека своим теплом и необыкновенным внутренним светом. Этот камень – янтарь.

Когда она закончила, с задней парты кто-то спросил тихо: «А вам бывает трудно?» – «Да, вот сейчас мне очень трудно», – ответила она. После небольшой паузы Юра поднялся и тихо сказал: «Извините» (Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. – М.: Просвещение, 1991. – С. 121).

1. *Пронаблюдайте, каким образом учительница перевела конфликтную ситуацию в воспитывающую. Какие личностные и профессиональные качества учительницы проявились в этом эпизоде?*

2. *Подумайте, какой урок извлекли из данной ситуации Юра и другие ученики класса?*

*Приложения*

---



**Диагностические методики измерения сформированности  
конфликтологической культуры специалиста**

Сфера индивидуальности	Параметр для измерения	Диагностическая методика
Интеллектуальная	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Гибкость ума</li> <li>• Критичность мышления</li> <li>• Саногенное мышление</li> <li>• Знания по теории и практике конфликта</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Методика исследования межличностного восприятия в конфликтной ситуации (А.И. Татищева)</li> <li>• Методика измерения ригидности (С.В. Ковалев)</li> <li>• Игровая процедура «Опровергни очевидное, докажи невероятное» (авторская разработка)</li> <li>• Контрольный тест понятийного поля «Незаконченные предложения» (авторская разработка)</li> <li>• Программа наблюдения учебно-профессиональной конфликтологической деятельности (авторская разработка)</li> </ul>
Эмоциональная	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Уровень тревожности</li> <li>• Уверенность в себе</li> <li>• Адекватность самооценки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Методика измерения импульсивности (В.А. Лосенков)</li> <li>• Методика изучения конфликтов самооценки (Б.И. Хасан)</li> </ul>

Продолжение прил. 2

Сфера индивидуальности	Параметр для измерения	Диагностическая методика
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Понимание природы конфликтных эмоций</li> <li>• Виды психологической защиты</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Шкала оценки реактивной и личностной тревожности (Т.А. Немчин)</li> <li>• Опросник Плутчика – Келлермана – Конте на выявление предпочтительных эго-защитных процессов</li> <li>• Программа наблюдения учебно-профессиональной конфликтологической деятельности специалиста (авторская разработка)</li> </ul>
Мотивационная	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отношение к конфликту</li> <li>• Отношение к насилию как способу разрешения конфликтов</li> <li>• Конфликтные потребности</li> <li>• Мотивы и цели конфликтного взаимодействия</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Методика «Q-сортировка» (В. Стефансон)</li> <li>• Программа наблюдения учебно-профессиональной конфликтологической деятельности (авторская разработка)</li> </ul>
Волевая	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Настойчивость</li> <li>• Решительность</li> <li>• Умение преодолевать трудности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Программа наблюдения учебно-профессиональной конфликтологической деятельности (авторская разработка)</li> </ul>

Окончание прил. 2

Сфера индивидуальности	Параметр для измерения	Диагностическая методика
Саморегуляции	<ul style="list-style-type: none"><li>• Субъективный самоконтроль</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Методика измерения субъективного самоконтроля (Е.Ф. Бажин, С.А. Голынкина, А.М. Эткинд)</li></ul>
Предметно-практическая	<ul style="list-style-type: none"><li>• Умения решать конфликтологические задачи по управлению конфликтом</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Тест на выявление стилей конфликтного взаимодействия (К. Томас)</li><li>• Вопросы и задания из «Практикума по конфликтологии» (авторская разработка)</li><li>• Программа наблюдения учебно-профессиональной конфликтологической деятельности</li></ul>
Экзистенциальная	<ul style="list-style-type: none"><li>• Продуктивные ценностные ориентации</li><li>• Ценности профессиональной деятельности</li><li>• Конфликтный смысл профессиональной деятельности</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Методика «Ценностных ориентаций» (М. Рокич)</li><li>• Методика распознавания внутриличностных конфликтов (Е.Б. Фанталова)</li><li>• Вопросы и задания из «Практикума по конфликтологии» (авторская разработка)</li><li>• Программа наблюдения учебно-профессиональной конфликтологической деятельности (авторская разработка)</li></ul>

**Опросный лист**

Проанализируйте свою готовность к решению конфликтологических задач по управлению и моделированию педагогического конфликта по перечисленным ниже позициям и оцените их исходя из пятибалльной шкалы по следующей матрице

№ п/п	Позиция	Оценка
1	Владею знаниями о сущности педагогического конфликта	1 2 3 4 5
2	Знаю о причинах и мотивации педагогического конфликта	1 2 3 4 5
3	Знаю типичные конфликтные ситуации и конфликты в педагогике	1 2 3 4 5
4	Знаю типологию оппонентов педагогического конфликта	1 2 3 4 5
5	Знаю этапы управления педагогическим конфликтом	1 2 3 4 5
6	Знаю способы и приемы предупреждения конфликтов с учащимися	1 2 3 4 5
7	Знаю способы и приемы разрешения конфликтов с учащимися	1 2 3 4 5
8	Знаю способы и приемы управления собственными конфликтными состояниями	1 2 3 4 5
9	Отношусь к конфликту как источнику напряжения, стараюсь избегать конфликтов	1 2 3 4 5
10	Отношусь к конфликту как источнику развития какого-нибудь явления, несовершенство которого он вскрывает	1 2 3 4 5
11	Избегаю конфликтов с учащимися, потому что не знаю, как их разрешать	1 2 3 4 5

Продолжение прил. 2.1

№ п/п	Позиция	Оценка
12	Стремлюсь обострить конфликтную ситуацию, связанную с учебной деятельностью школьника	1 2 3 4 5
13	Избегаю конфликтную ситуацию, потому что в ней нет воспитательного потенциала	1 2 3 4 5
14	Использую конфликтную ситуацию как метод воспитания, обучения и развития учащихся	1 2 3 4 5
15	Стараюсь быть гибким в конфликтной ситуации, отклоняюсь от «маршрута», но не от цели.	1 2 3 4 5
16	Умею наблюдать проявление конфликтогенов в педагогическом процессе	1 2 3 4 5
17	Умею определять по прямым и косвенным признакам природу, объект и оппонентный круг конфликта	1 2 3 4 5
18	Умею определять тип конфликтной ситуации и оппонента	1 2 3 4 5
19	Умею составить карту конфликта	1 2 3 4 5
20	Умею наблюдать проявление факторов, имеющих вероятное влияние на развитие конфликтной ситуации	1 2 3 4 5
21	Умею проводить самонаблюдение собственного конфликтного состояния	1 2 3 4 5
22	Умею соотносить объект конфликта с системой педагогических ценностей	1 2 3 4 5
23	Умею сформулировать цель последующей конфликтной деятельности	1 2 3 4 5

Окончание прил. 2.1

№ п/п	Позиция	Оценка
24	Умею произвести адекватный произведенному анализу конфликтной ситуации выбор стиля конфликтного взаимодействия	1 2 3 4 5
25	Умею применять приемы профилактической амортизации действий оппонента	1 2 3 4 5
26	Умею использовать психологическую защиту с целью снятия психического на- пряжения	1 2 3 4 5
27	Умею изменять установку на восприятие трудного в общении оппонента	1 2 3 4 5
28	Умею устанавливать психологический контакт с учащимися	1 2 3 4 5
29	Умею вести диалоговое общение	1 2 3 4 5
30	Умею разрешить конфликт между учащимися	1 2 3 4 5
31	Умею актуализировать активные конфликтные мотивы	1 2 3 4 5
32	Умею вести конструктивный спор	1 2 3 4 5
33	Владею техникой открытого разговора	1 2 3 4 5
34	Умею использовать методы борьбы при наличии препятствующих действий со стороны оппонента	1 2 3 4 5
35	Умею оказывать убеждающее воздействие на оппонента	1 2 3 4 5
36	Владею технологией ведения переговоров	1 2 3 4 5

**Карта «Конфликтогенность образовательной среды учебной группы»**

Курс: IV... Группа: 99 ВГ ... Специальность: Менеджмент ...

Элементы образовательной среды	Конфликтологические фактические данные	Ф.И.О. обучающегося
Трудные ситуации учебного взаимодействия	опрос	
	неподготовленность к занятию	
	непонятное задание	
	отрицательное эмоциональное состояние преподавателя	
	публичное выступление	
	экзамен	
Отношение к конфликтам	длительность занятия	
	нейтральное	
	позитивное	
Объекты конфликта	негативное	
	несоответствие взглядов на суть дисциплины	
	критерии оценивания результата учебной работы	
	отсутствие преподавательских умений и навыков	
	нарушение педагогической этики	
	авторитарный стиль общения	

Окончание прил. 4

Элементы образовательной среды	Конфликтологические фактические данные	Ф.И.О. обучающегося
Типичные оппоненты	преподаватель	
	другие обучающиеся	
Эмоциональное состояние	в основном хорошее	
	угнетенное, тягостное	
	разное	
Эмоциональный фон конфликтов	раздражение, злость	
	обида	
	интерес, азарт	
Мотивационные тенденции	вступление в конфликт	
	избегание конфликта	
Способы разрешения конфликтов	ответчу оскорблением	
	после занятия выясню недоразумение	
	подчинюсь требованиям преподавателя	
	буду отстаивать свое мнение	
	не знаю, как выйти из ситуации	

**Мониторинг развития конфликтологической культуры специалиста**

Этап	Цель этапа	Цель диагностики	Диагностические методики
I	Формирование конфликтологической компетенции	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Установление исходного уровня сформированности компонентов конфликтологической культуры</li> <li>• Установление конфликтности образовательной среды</li> <li>• Установление уровня развития конфликтологической компетенции специалиста</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Карта «Самооценка конфликтологической культуры специалиста»</li> <li>• Карта «Конфликтный профиль специалиста»</li> <li>• Карта «Конфликтность образовательной среды учебной группы»</li> <li>• Социометрия</li> <li>• Программа наблюдения учебно-профессиональной конфликтологической деятельности</li> <li>• Тест «Незаконченные предложения» на выявление коэффициента понятия «конфликт»</li> <li>• Анализ результатов учебной деятельности: вопросы и задания из «Практикума по конфликтологии» (разд. I. «Общие вопросы конфликтологии»).</li> </ul>
II	Формирование конфликтологической готовности	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Установление «западающих» в развитии конфликтных свойств индивидуальности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Методики диагностики «западающих» в развитии компонентов конфликтологической культуры</li> <li>• Программа наблюдения учебно-профессиональной конфликтологической деятельности</li> </ul>

Окончание прил. 5

Этап	Цель этапа	Цель диагностики	Диагностические методики
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Установление уровня развития конфликтологической готовности специалиста</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Анализ результатов учебной деятельности: вопросы и задания из «Практикума по конфликтологии» (разд. «Общие вопросы конфликтологии», «Управление конфликтом») «Карта «Самооценка конфликтологической готовности специалиста»</li></ul>
III	Формирование конфликтологической компетентности	<ul style="list-style-type: none"><li>• Установление уровня развития конфликтологической компетентности специалиста</li><li>• Установление уровня развития опыта творческой конфликтной профессиональной деятельности</li><li>• Установление уровня сформированности конфликтологической культуры специалиста</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Программа наблюдения учебно-профессиональной конфликтологической деятельности</li><li>• Анализ результатов учебной деятельности: вопросы и задания из «Практикума по конфликтологии» (разд. «Предупреждение конфликта», «Разрешение конфликта») «Карта «Самооценка конфликтологической культуры специалиста»</li></ul>

**Номенклатура педагогических целей и задач формирования  
конфликтологической культуры специалиста таможенной службы**

<b>Тема лекции и практического занятия</b>	<b>Система педагогических целей и задач</b>
Лекция 1. Объект, предмет и структура конфликтологической науки. Категории конфликтологии. Методология: системный, целостный, личностный и деятельностный подходы. Цели и задачи конфликтологии	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дать общее представление об изучаемом курсе, о системе работы слушателей, требованиях к ним и формах контроля за их подготовкой</li> <li>• Раскрыть сущность конфликтологии как теоретико-прикладной науки</li> <li>• Обсудить проблему необходимости специальной конфликтологической подготовки специалистов таможенной службы</li> </ul>
Лекция 2. Сущность конфликта как типа трудных ситуаций. Функции конфликтов	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Добиться понимания обучающимися сущности конфликта; подготовить к этапу осознания конфликтной ситуации в диагностике конфликта</li> <li>• Обсудить проблему ценностных ориентаций как основы решения диагностических вероятностных конфликтологических задач</li> </ul>
Лекция 3. Мотивация конфликта	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Формирование представлений о мотивации конфликта</li> <li>• Сформировать понятия «деструктивная мотивация конфликта», «непродуктивная мотивация конфликта», «конструктивная мотивация конфликта»</li> <li>• Познакомить со способами диагностирования мотивации конфликта</li> </ul>

Продолжение прил. 6

<b>Тема лекции и практического занятия</b>	<b>Система педагогических целей и задач</b>
Лекция 4. Межличностное общение	<ul style="list-style-type: none"><li>• Раскрыть значение коммуникативного компонента в структуре профессиональной компетентности специалиста</li><li>• Дать представление о межличностном общении, его видах, структуре, функциях</li><li>• Обсудить барьеры профессионального общения</li></ul>
Лекция 5. Понятие объективных и субъективных конфликтогенов. Организационно-управленческие причины конфликтов	<ul style="list-style-type: none"><li>• Сформировать представление о конфликтогенах</li><li>• Показать отличие объективных и субъективных конфликтогенов</li><li>• Раскрыть содержание организационно-управленческих причин конфликтов</li></ul>
Лекция 6. Социально-психологические причины конфликтов. Конфликтогенные свойства индивидуальности	<ul style="list-style-type: none"><li>• Сформировать представление о социально-психологических причинах конфликтов</li><li>• Добиться понимания ведущей роли в конфликтом поведении конфликтогенных свойств индивидуальности</li><li>• Обсудить проявления конфликтогенных свойств в профессиональной деятельности специалиста таможенной службы</li></ul>
Лекция 7. Основные периоды и этапы развития конфликта. Эскалация конфликта. Динамика различных видов конфликта	<ul style="list-style-type: none"><li>• Дать представление о динамике конфликта</li><li>• Раскрыть основные этапы развития конфликта</li><li>• Подготовить к решению прогностических вероятностных конфликтологических задач</li></ul>

Продолжение прил. 6

<b>Тема лекции и практического занятия</b>	<b>Система педагогических целей и задач</b>
Лекция 8. Типология оппонентов	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ознакомить с классификациями трудных, конфликтных людей; добиться отношения к оппоненту как партнеру</li><li>• Обсудить систему качеств специалиста, отвечающего потребностям общества</li></ul>
Лекция 9. Типология конфликтов	<ul style="list-style-type: none"><li>• Научить обучающихся диагностировать типологию конфликтов</li><li>• Сформировать навыки определения типа конфликтной ситуации</li></ul>
Лекция 10. Управление конфликтом	<ul style="list-style-type: none"><li>• Сформировать понятие «управление конфликтом»</li><li>• Дать представление о конфликтных процессах и соотнести их со структурой деятельности</li><li>• Рассмотреть конфликтные стратегии и стили поведения в конфликте</li><li>• Обсудить проблему некомпетентных конфликтных решений</li></ul>
Лекция 11. Предупреждение конфликтов	<ul style="list-style-type: none"><li>• Раскрыть позитивные возможности пассивных конфликтных стратегий</li><li>• Сформировать понятие конфликтной технологии и дать представление о ее компонентах</li><li>• Изучить способы и приемы предупреждения конфликтов различных типов</li></ul>

Продолжение прил. 6

<b>Тема лекции и практического занятия</b>	<b>Система педагогических целей и задач</b>
Лекция 12. Внутриличностный конфликт	<ul style="list-style-type: none"><li>• Дать представление о внутриличностном конфликте и способах психологической защиты</li></ul>
Лекция 13. Разрешение конфликтов	<ul style="list-style-type: none"><li>• Сформировать конструктивное отношение к активным конфликтным стратегиям</li><li>• Раскрыть содержание способов изменения элементов конфликтной ситуации</li><li>• Изучить методы разрешения конфликтов в практике таможенного досмотра и контроля</li></ul>
Лекция 14. Технология переговорного процесса	<ul style="list-style-type: none"><li>• Дать представление о названной технологии.</li></ul>
Занятие 1. Конфликтные свойства индивидуальности	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обсудить проблему ответственности субъекта в конфликте</li><li>• Сформировать навыки диагностики сформированности конфликтных свойств индивидуальности</li><li>• Тренировать умения для решения вероятностных конфликтологических задач по диагностике и предупреждению конфликтов</li></ul>
Занятие 2. Картография конфликта как метод диагностики конфликтной ситуации	<ul style="list-style-type: none"><li>• Изучить основные приемы составления карты конфликта</li><li>• Сформировать умения для решения вероятностных конфликтологических задач по диагностике и прогнозированию конфликтной ситуации</li></ul>

Окончание прил. 6

Тема лекции и практического занятия	Система педагогических целей и задач
Занятие 3. Конфликт и стресс	<ul style="list-style-type: none"><li>• Изучить практические приемы преодоления стрессов</li><li>• Сформировать навыки психологической защиты и профилактического воздействия на оппонента</li><li>• Тренировать умения для решения вероятностных конфликтологических задач по предупреждению конфликтов</li></ul>
Занятие 4. Предупреждение конфликтов	<ul style="list-style-type: none"><li>• Сформировать умения пассивных конфликтных стратегий: применять приемы профилактической амортизации действий оппонента</li><li>• Изменять установку на восприятие трудного человека в профессиональном общении</li><li>• Устанавливать психологический контакт с людьми</li><li>• Вести диалоговое общение</li><li>• Тренировать умения для решения вероятностных конфликтологических задач по предупреждению конфликтов</li></ul>
Занятие 5. Разрешение конфликтов	<ul style="list-style-type: none"><li>• Сформировать навыки решения вероятностных конфликтологических задач по разрешению конфликтов: готовность к реализации активных конфликтных стратегий</li><li>• Обсудить проблему насилия в разрешении конфликтов</li><li>• Тренировать умения конструктивного спора и критики</li></ul>
Занятие 6. Каталог эффективных способов и приемов управления конфликтами	<ul style="list-style-type: none"><li>• Систематизировать полученные знания о методах, способах и приемах управления конфликтами</li></ul>

### Тематический план занятий по курсу «Педагогическая конфликтология»

Темы занятий основных разделов	Лекции	Семинар	Самост. работа
<p style="text-align: center;"><b>I. Общие вопросы конфликтологии</b></p> <p>I.1. Объект, предмет и структура конфликтологической науки. Категории конфликтологии.</p> <p>I.2. Методология: системный, целостный, личностный и деятельностный подходы. Цели и задачи конфликтологии.</p> <p>I.3. Сущность конфликта как типа трудных ситуаций. Функции конфликтов.</p> <p>I.4. Мотивация конфликта.</p> <p>I.5. Межличностное общение.</p> <p>I.6. Картография конфликта.</p> <p style="text-align: center;"><b>II. Причины возникновения конфликтов</b></p> <p>II.1. Понятие объективных и субъективных конфликтогенов.</p> <p>II.2. Организационно-управленческие причины конфликтов.</p> <p>II.3. Социально-психологические причины конфликтов.</p> <p>II.4. Конфликтогенные свойства индивидуальности.</p> <p style="text-align: center;"><b>III. Динамика и формы конфликта</b></p> <p>III.1. Основные периоды и этапы развития конфликта.</p> <p>III.2. Эскалация конфликта.</p> <p>III.3. Динамика различных видов конфликта.</p> <p>III.4. Формы конфликтного взаимодействия.</p>			

Продолжение табл.

Темы занятий основных разделов	Лекции	Семинар	Самост. работа
<p><b>IV. Типология оппонентов и конфликтов</b></p> <p>IV.1. Типология оппонентов. Категория трудных людей. Типология трудных учащихся. Конкурентоспособная личность.</p> <p>IV.2. Проблема классификации в конфликтологии. Основные виды классификации конфликтов.</p> <p>IV.3. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия: педагогические конфликты.</p> <p>IV.4. Конфликты между учителем и учащимися.</p> <p>IV.5. Семейные конфликты.</p> <p><b>V. Управление конфликтом: предупреждение, разрешение конфликта</b></p> <p>V.1. Сущность управления конфликтом. Конфликтные процессы и конфликтная деятельность. Причины некомпетентных конфликтных решений.</p> <p>V.2. Конфликтные стратегии. Стили поведения в ситуациях рассогласования (К. Томас).</p> <p>V.3. Предупреждение конфликтов. Пассивные конфликтные стратегии: уход, приспособление.</p> <p>V.4. Технология предупреждения конфликтов. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента. Компетентная оценка результатов учебной деятельности школьников.</p>			

*Окончание табл.*

Темы занятий основных разделов	Лекции	Семинар	Самост. работа
У.5. Внутриличностный конфликт. Психологическая защита. Нормализация стресса. У.6. Разрешение конфликтов. Активные конфликтные стратегии: соперничество, сотрудничество. У.7. Психология конструктивной критики. Конструктивный спор. У.8. Урегулирование конфликтов с позиции третьего лица. У.9. Компромиссная стратегия. Технология переговорного процесса. У.10. Моделирование конфликтов в учебно-воспитательных целях: бинарные методы воспитания, интерактивные методы обучения. У.11. Каталог способов и приемов управления конфликтом.			

**Система интерактивных методов обучения в процессе формирования конфликтологической культуры специалиста**

Этап	Цель применения	Интерактивные методы
Формирование конфликтологической компетенции	Создание когнитивного и информационного базиса для появления конфликтологической культуры	Составление и заполнение кроссвордов по основным разделами курса «конфликтология» [332] Составление и заполнение тестов на выявление коэффициента усвоения основных конфликтологических понятий [257]
Формирование конфликтологической готовности	Формирование конфликтологических умений по управлению конфликтом: – диагностические и прогностические конфликтологические умения – регулятивные конфликтологические умения	Составление карт «конфликтный профиль личности», «конфликтность профессиональной среды», «самодиагностика сформированности конфликтологической культуры»; метод картографии конфликта, реализуемый в интерактивном режиме [140]

Окончание прил. 9

Этап	Цель применения	Интерактивные методы
	Коммуникативные конфликтологические умения  Профессионально-прикладные конфликтологические умения	Письменные высказывания; метод моделирования (перевода) стихийно возникшей учебной ситуации в развивающую (драматизация конфликта) [130]; ролевые игры с развивающим акцентом на психотехнические средства управления конфликтом [243]  Ролевые игры с обучающим акцентом на вербальные и невербальные средства управления конфликтом [243]; метод дебатов и поиска соглашений  Метод решения конкретных ситуационных производственных задач (научных проблем) [257, 258, 259]
Формирование конфликтологической компетентности	Формирование опыта профессиональной конфликтологической деятельности	социально-психологический тренинг на обучение навыкам конфликтного взаимодействия [44]; учебные дискуссии; деловые игры с заданным профессиональным конфликтом