

ПРИМЕНЕНИЕ СИСТЕМНО-СИТУАТИВНОГО АНАЛИЗА (ССА) В ДИАГНОСТИКЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ И ОБУЧЕНИИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКИМ ДИСЦИПЛИНАМ

Киселев В.В.

Московский государственный областной университет

Москва, Россия

Аннотация. В статье раскрывается содержание основных проблем теоретико-методологического характера, мешающих созданию универсальной схемы развития конфликта. Отмечается, что в настоящее время сохраняется путаница в определении понятия «конфликтная ситуация», которая преимущественно рассматривается как стадия, предшествующая конфликту, и самого понятия «конфликт», причем они часто рассматриваются как равнозначные, что видится не вполне корректным. Представлена универсальная схема развития конфликта, созданная на основе системно-ситуативного подхода, позволяющая устранить понятийную путаницу и оценивать более детально динамику конфликтных взаимодействий сторон. Предложен адаптированный бланк МПДО для изучения конфликтных ситуаций и конфликтов, состоящий из двух частей – ретроспективной и перспективной. Ретроспективная часть бланка имеет своей целью сбор сведений о прошедшей конфликтной ситуации, позволяющих оценить ее специфику, ключевые характеристики, отношение субъекта к оппоненту, а перспективная часть направлена на сбор информации, необходимой для последующего урегулирования и разрешения всего конфликта. Раскрыты возможности применения результатов ССА в обучении студентов конфликтологическим дисциплинам и подготовке кейсов, посвященных конфликтным ситуациям, для разбора на занятиях. Предложены способы побуждения к учебной деятельности студентов при работе с кейсами, посвященными конфликтным ситуациям.

Ключевые слова: конфликт, конфликтная ситуация, предконфликтная ситуация, ситуация, инцидент, субъект конфликта, системно-ситуативный анализ (ССА), универсальная схема развития конфликта, внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, межгрупповой конфликт, метод последовательной динамической оценки (МПДО), адаптированный бланк МПДО для изучения конфликтных ситуаций и конфликтов, кейсы, конфликтологические дисциплины.

Введение в проблему

Одной из ключевых задач современной конфликтологии является определение универсальной схемы развития конфликта, которая позволила бы описывать все виды конфликтов сквозь призму отдельных структурных элементов, дающих возможность оценивать и анализировать их динамику и выявлять предикторы их эскалации, «замораживания» или разрешения. Основные трудности при подготовке подобной схемы определяются рядом проблем теоретико-методологического характера.

Проблема 1. Наличие терминологической путаницы, встречающейся довольно часто как в научной, так и в учебной литературе.

В частности, отсутствует общее понимание содержания понятия «конфликтная ситуация» либо оно дается, по нашему мнению, не вполне корректно. Так, Шейнов В.П., рассматривая механизмы возникновения неслучайного конфликта, указывает на то, что конфликтная ситуация по сути выступает причиной конфликта, в то время как инцидент является поводом к его началу. Таким образом, он приходит к выводу, что конфликт можно описать формулой:

конфликтная ситуация (КС) + инцидент (И) = конфликт (К) [9].

Следовательно, согласно мнению Шейнова В.П., конфликтная ситуация предшествует самому конфликту. В этой связи было бы логичным ее приравнять к латентной стадии или, по

крайней мере, к отдельному этапу внутри латентной стадии конфликта. Последнее делает понимание процесса развития конфликта еще более сложным и запутанным.

Аналогичный подход представлен в одном из первых отечественных учебников по юридической конфликтологии, в котором конфликтная ситуация рассматривается как ситуация, предшествующая конфликту и даже еще до конца не осознанная сторонами [10]. Она объективно создает почву для противоборства, которого пока еще нет. Такую же трактовку содержания конфликтной ситуации дает Е.Г. Сорокина, которая рассматривает ее как накопление противоречий и оценку происходящего сторонами как причин для начала конфликта между ними. Затем она же определяет конфликт следующим образом: это – «воспринимаемая как угрожающая противоречивость целей сторон» [6, с. 57]. По сути, данное определение делает понятия «конфликт» и «конфликтная ситуация» синонимами, т.к. содержательно они не отличаются друг от друга, что вносит еще большую путаницу в понятийный аппарат конфликтологии.

Схожая проблема встречается и в другой учебной литературе по конфликтологии. Например, Король Л.Г. и соавт. понятия «конфликт» и «конфликтная ситуация» не разводят между собой и рассматривают как равнозначные и взаимозаменяемые, однако, с их точки зрения, содержательно конфликтная ситуация не ограничивается одним только противоречием, но и характеризуется враждебными действиями сторон [3]. Тем не менее главной характеристикой конфликтной ситуации, как мы могли убедиться, по мнению ряда авторов, становится наличие одного только противоречия, могущего стать причиной конфликта в будущем. Однако сам конфликт, исходя из определения, данного А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым, имеет три основополагающие характеристики:

- 1) наличие значимого противоречия;
- 2) действия сторон, направленные на причинение вреда своему визави (противодействия субъектов);
- 3) негативные эмоции по отношению к оппоненту [1].

В этой связи использование эпитета «конфликтная» по отношению к ситуации социального взаимодействия субъектов, в которой возникло одно только противоречие между ними (к тому же еще и неосознанное ими до конца), вызывает сомнение. Гораздо уместнее было бы называть такую ситуацию потенциально конфликтной, если противоречие снимается сторонами на самой ранней стадии, или предконфликтной, если противоречие становится основой последующего конфликта.

В качестве альтернативного варианта Шейнов В.П. рассматривает формулу, которая еще сильнее усложняет восприятие развития конфликта:

$$КС_1 + КС_2 + \dots = К [9].$$

Согласно данной формуле, конфликты могут возникнуть вследствие наличия нескольких конфликтных ситуаций (их может быть больше двух). В качестве примера Шейнов В.П. описывает конфликт, которому, по его мнению, предшествуют две конфликтные ситуации:

Ситуация 1. Кто-то крадет газеты из почтового ящика. Данная ситуация порождена «легкостью хищения».

Ситуация 2. Хозяин ящика вешает в подъезде объявление с призывом поймать вора, что поспособствовало прекращению краж газет [9].

В реальности, ситуация 2 представляет собой развернувшийся конфликт между хозяином ящика и вором, поскольку вторая сторона приступила к активным действиям, направленным на причинение вреда обидчику, оба оппонента испытывают негативные эмоции и имеют противоречие (желание вора получать периодичу бесплатно, желание хозяина ящика – сохранить свою собственность в сохранности). Ситуация 1 является инцидентом, поскольку именно с кражи газет начинается разворачиваться конфликт, обозначенный Шейновым В.П. как ситуация 2. Обе описанные ситуации являются составными частями одного и того же конфликта, а не предшествуют ему, т.к. субъекты предпринимают активные действия. Если рассматривать их как ситуации, предшествующие конфликту, то получается, что конфликта и вовсе не было,

поскольку он разрешился после второй ситуации. Ключевая сложность – это определение содержания ситуации, предшествующей возникновению указанного конфликта (ее было бы правильнее назвать «предконфликтной ситуацией», как отмечено выше), поскольку, на первый взгляд, она отсутствует. На самом деле, возникновение предконфликтной ситуации в данном случае может быть сказано с халатностью почтальона, помещающего небрежно газеты в ящик (так, что их можно вытащить без помех), или ленью со стороны хозяина ящика, не готового починить поломанный замок на дверце. Таким образом, по нашему мнению, следует развести понятия «конфликт», «конфликтная ситуация» и «предконфликтная ситуация», поскольку тождественными они не являются.

Разграничение конфликтов на случайные и неслучайные, предложенное Шейновым В.П., также мешает созданию универсальной схемы развития конфликтов. При этом автор представляет еще один механизм (модель) возникновения конфликтов, который, согласно его мнению, описывает особенности их случайного возникновения. В данной модели стороны обмениваются конфликтогенами, возникающими в их взаимодействии спонтанно, причем на каждый конфликтоген оппонент отвечает еще более сильным и ранящим. Обмен конфликтогенами, по Шейнову В.П., может происходить вплоть до начала конфликта [9]. Однако, по нашему мнению, сам процесс обмена конфликтогенами уже, по сути, и является конфликтом. При этом самое первое использование конфликтогена является инцидентом в структуре развития конфликта в случае, если на него последует ответная реакция со стороны объекта.

Более того, противоречивым выглядит само разделение конфликтов на случайные и неслучайные. Например, конфликт, разразившийся в вагоне электропоезда в час пик, в случае если один пассажир наступил на ногу другому, отнюдь не является случайным, поскольку возник вследствие объективных причин: нарушена потребность одного из пассажиров в личном пространстве, причинен физический ущерб (пусть и незначительный), оба пассажира могут быть предварительно фрустрированы как негативными факторами разного характера (проблемы в личной жизни, на работе и т.д.), не связанными напрямую с возникшим конфликтом, так и некомфортными условиями в общественном транспорте (духота, толкучка и т.п.). Возникает справедливый вопрос: насколько такой конфликт случаен, если при его анализе учитывать влияние всех указанных выше причин? Видится, что нет. Был ли конфликт неизбежен? Ответ также отрицательный. Данный конфликт мог бы не начаться, поскольку противоречия носят временный характер, а инцидент не причиняет существенного ущерба противоположной стороне конфликта.

Однако следует согласиться, что у как бы «случайных» конфликтов предконфликтная ситуация выглядит размытой (кажется, что она отсутствует) и не связанной непосредственно с самим инцидентом конфликта. Это обусловлено накопительным характером возникновения психоэмоционального стресса субъекта конфликта, развивающегося имплицитно, т.е. внутренне, недоступно для наблюдения. Конфликтный потенциал накапливаемого стресса запускает конфликтное поведение внезапно, но не случайно, т.к. субъект находится под длительным воздействием различных стрессоров и конфликтогенов, а триггером становится не столько противоречие (оно может быть временным, условным, надуманным) или конфликтоген (он может быть незначительными), сколько накопившиеся негативные эмоции, общая фрустрированность субъекта, которая может привести к смещению агрессии на любого обидчика. Предсказать возникновение такого конфликта довольно сложно, поскольку он обусловлен негативными эмоциями, а потому его было бы корректнее назвать иррациональным в противовес «неслучайному» конфликту, т.е. рациональному.

Таким образом, для рационального конфликта доминирующим компонентом является осознание противоречия (негативные эмоции возникают уже в ходе самого конфликта), а для иррационального конфликта – эмоциональная составляющая (противоречие вторично или неосознанно до конца всеми участниками конфликта), но эти конфликты в любом случае развиваются в условиях социальных взаимодействий.

Проблема 2. Отдельные сложности возникают в понимании механизмов возникновения и развития конфликтов, исходя из типологии, основанной на классификации их субъектов.

Возникает вопрос, можно ли использовать одинаковую схему для анализа развития межгрупповых, межличностных и внутриличностных конфликтов?

Традиционно считается, что внутриличностный конфликт не является социальным, поскольку в нем, строго говоря, нет социальных взаимодействий, он протекает исключительно в психике личности. Тем не менее все виды внутриличностных конфликтов, описанные Куртом Левином, вызваны текущими социальными ситуациями, становящимися причинами возникновения противоречий в мотивационно-ценностной сфере личности [4]. Эти противоречия могут быть как осознанными, так и неосознанными (в частности, по З. Фрейду внутриличностный конфликт является результатом противоречий, возникающих между социальными нормами и древними инстинктами человека как биологического существа, находящимися в бессознательной сфере психики [7]).

Таким образом, внутриличностные конфликты являются социально обусловленными, и их динамика соответствует логике развития социальной ситуации, в которой предконфликтная стадия представляет собой возникновение объективных предпосылок (условий) для будущего инцидента, а инцидентом являются события, вызывающие у личности смятение, тревогу, переходящие впоследствии в состояние фрустрированности, возникшее в результате внутренней борьбы ценностей и мотивов. Эта борьба несет серьезную угрозу для психоэмоционального благополучия личности, увеличивает вероятность ее конфликтного поведения, что отражается в формировании психологической готовности к применению агрессии по отношению к окружающим людям. Последнее приводит к возникновению межличностных конфликтов, носящих как рациональный, так и иррациональный характер. В некоторых случаях личность, переживающая внутриличностный конфликт, может совершать акты аутоагрессии, что также повышает риски для ее окружения. Например, неудачная попытка суицида или сознательное манипулирование готовностью совершения суицида вынуждают окружающих смещать внимание на потенциального суицидента, проявлять по отношению к нему гиперопеку, что может вызывать раздражение и приводить к конфликтам как с данным лицом, так и с социальным окружением «опекуна».

В некоторых случаях внутриличностный конфликт так и не приводит к внешним проявлениям в форме межличностных конфликтов, т.к. его разрешение связано с выбором стратегии ухода, приводящей к изменению социальных условий (смена работы, переезд в другой город, страну и т.п.) и, следовательно, естественному разрешению противоречий ввиду их объективного устранения. Однако недооценивать опасность внутриличностных конфликтов не следует. Даже эквивалентный конфликт по Курту Левину совсем не так безобиден, как кажется. В качестве яркого примера такого внутриличностного конфликта описывается ситуация, когда человеку надо выбрать за столом одно из двух блюд, которое нравится в равной степени, но такую ситуацию можно назвать конфликтом весьма условно, а скорее временным затруднением [4]. По нашему мнению, более удачным был бы пример внутриличностного конфликта, связанного с выбором одной из двух положительных ценностей, описанный в романе В. Гюго «Собор Парижской Богоматери», когда Феб де Шатопер должен был осуществить тяжелый для себя выбор между Флер-де-Лис и Эсмеральдой, причем обе девушки ему нравились в равной степени, а последствия этого выбора определили бы всю его дальнейшую жизнь.

Таким образом, внутриличностный конфликт характеризуется наличием:

1) *внешних условий социального характера*, воспринимаемых личностью как сложные или даже опасные, причем в этих условиях и заложено противоречие. Такие условия могут формироваться постепенно вокруг личности или личность в них попадает помимо своего желания, но воспринимает их как негативные по прошествии некоторого времени. Так возникает предконфликтная ситуация для внутриличностного конфликта.

2) **инцидента**, связанного с ситуацией обязательного выбора, причем этот выбор обусловлен не просто риском ошибочных действий, а наличием реальной угрозы, исходящей из социальной среды, или увеличением субъективного ощущения дискомфорта от нахождения в ней. Как результат, личность начинает выбирать одну из трех возможных стратегий адаптации [4]:

- противопоставлять себя социальной среде, действовать против нее, увеличивая вероятность возникновения межличностных конфликтов (стратегия нападения);

- подстраиваться под социальную среду (стратегия приспособления), что в итоге может привести через некоторое время к формированию состояния фрустрированности и выбору агрессивных форм поведения, в т.ч. аутоагрессии, если противоречие не разрешается само по себе. Однако приспособление может быть видимым, а ложная конформность субъекта может реализовываться в форме саботажа или затяжки времени;

- искать способы ухода из травмирующей социальной среды (стратегия бегства), что может потребовать определенного времени и ресурсов, но способствует разрешению внутриличностного конфликта. При этом весьма возможно, что уход личности (увольнение с работы, разрыв с партнером, переезд и т.д.) может оцениваться социальным окружением как предательство.

Следует отметить, что в течение всего внутриличностного конфликта личность активно взаимодействует с социальной средой, и эти взаимодействия имеют отрицательную направленность, по крайней мере, для нее самой.

3) **устойчивых и интенсивных негативных эмоций**, переживаемых личностью вследствие травмирующей социальной ситуации, требующей от нее совершения выбора. Эти негативные эмоции обладают кумулятивным эффектом, что приводит к возникновению дистресса, депрессии, дисфории или неврозу, а также к различным психосоматическим заболеваниям.

Таким образом, для внутриличностных конфликтов характерны основополагающие характеристики конфликта: наличие противоречия; действия сторон (личности и социальной среды), направленные на причинение вреда (эмоционального, репутационного и т.п.); наличие негативных эмоций у личности и ее социального окружения. Внутриличностный конфликт развивается в соответствии с динамикой изменения социальных ситуаций, влияющих на эмоциональную сферу личности, столкнувшейся с необходимостью сложного выбора.

Межгрупповые конфликты, в целом, по своей логике развития также ничем не отличаются от межличностных, за исключением того, что субъекты конфликта представлены группами. Тем не менее для них характерны аналогичные стадии развития, их признаки, за исключением того, что в ходе конфликта состав групп (т.е. конфликтующих сторон) может претерпевать некоторые изменения, результатом которых может быть выход отдельных их членов из конфликта с дальнейшим сохранением нейтралитета или переход на сторону противника. Таким образом, несмотря на то, что общая логика развития межгрупповых конфликтов не отличается от межличностных, могут происходить некоторые изменения численности их непосредственных участников в ходе их развития. Однако сами конфликтующие группы в контексте идентичности и общегрупповых интересов для большинства своих членов остаются весьма устойчивыми.

Проблема 3. Конфликты (как и любое другое социально-психологическое явление) сложны, неалгоритмичны и динамичны, а потому схематизация может привести к чрезмерно упрощенному пониманию их сущности и содержания, в результате чего они чаще рассматриваются в статике, чем в динамике.

Яркий пример такого упрощения – картография конфликта, которая, с одной стороны, позволяет субъектам глубже отразиться на своих опасениях и потребностях в письменной форме, что в последующем предоставляет важную информацию для проведения процедуры медиации, а с другой – оставляет за рамками внимания пройденный участниками конфликта путь переговоров, позволяющий выявить стадию конфликта, оценить возможность проведения переговоров здесь и сейчас вследствие готовности или неготовности участников конфликта к сотрудничеству. Вместе с тем избыточное усложнение схематизации конфликта приводит к

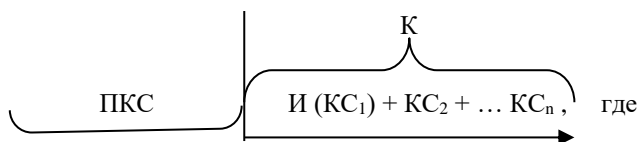
своеобразному «растеканию» информации, потере важных деталей, нагромождению фактов, в результате чего сведения о конфликте становятся слабоструктурированы и неудобны для анализа. Последнее является причиной поиска наиболее оптимальных средств схематичного отражения информации о конфликте, обеспечивающего возможности оценки динамики конфликтных взаимоотношений субъектов.

Системно-ситуативный анализ в изучении конфликтов и построении универсальной схемы их развития

Большим потенциалом для изучения конфликтов обладает системно-ситуативный анализ, применявшийся изначально военными психологами (Б.Я. Шведин, А.Я. Анцупов, И.Н. Носс, В.М. Крук, Г.В. Гнездилов и др.) в целях исследования ситуаций, возникающих в ходе несения воинской службы, а впоследствии для изучения различных видов профессиональной деятельности. Системно-ситуативный анализ (далее – ССА) рассматривает ситуацию как неделимое целое, позволяющее описать специфику отдельных видов труда посредством анализа:

- 1) личностных характеристики субъекта труда, его мыслей и эмоций;
- 2) выполняемых им профессиональных задач;
- 3) ситуативных условий, в которых субъект труда выполняет вышеуказанные задачи [8].

Таким образом, ССА рассматривает профессиональную деятельность как совокупность ситуаций, возникающих в ходе ее выполнения субъектом труда. При этом применение инструментария ССА позволяет собрать банк типичных и нетипичных ситуаций, используя который можно совершенствовать профессиональную подготовку и повышать квалификацию трудящихся. Аналогично ССА позволяет изучать конфликт, который следует рассматривать как совокупность конфликтных ситуаций, разворачивающихся в определенных социальных условиях при взаимодействии субъектов, а сама схема развития конфликта должна выглядеть с позиций ССА следующим образом:



ПКС – предконфликтная ситуация,

И – инцидент (по сути, инцидент является первой конфликтной ситуацией),

КС – конфликтная ситуация,

К – конфликт.

Предконфликтная ситуация не является частью конфликта, поскольку она лишь формирует условия для его возникновения, в ней еще нет конфликтных взаимоотношений субъектов, причем в случае иррациональных конфликтов стороны могут даже еще пока не встретить друг друга, а сам конфликт вполне может быть исчерпан одной конфликтной ситуацией (например, конфликт в вагоне электропоезда). В некоторых случаях рациональные конфликты также могут разрешиться после всего лишь одной конфликтной ситуации, которая, по сути, является инцидентом. Условия возникновения инцидента, как правило, мало отличаются от самой предконфликтной ситуации, в которой хотя бы одна из сторон «созревает» к началу активных конфликтных действий.

Сам конфликт может включать в себя бесконечное множество отдельных конфликтных ситуаций. Яркий пример – Столетняя война между Англией и Францией, длившаяся на протяжении 116 лет. В ходе анализа такого события мы можем прийти к выводу о том, что оно состоит из огромного числа отдельных конфликтных ситуаций, возникавших в разное время, в разных

местах и между разными субъектами как на межгрупповом, так и на межличностном уровнях. Чем больше конфликтных ситуаций происходит в рамках одного конфликта, тем сложнее его разрешить, поскольку негативные эмоции сторон по отношению друг к другу становятся устойчивее, а взаимно причиненный вред существеннее.

Каждая новая конфликтная ситуация отличается от предыдущей спецификой действий сторон конфликта, сюжетом развития событий, хотя сами стороны конфликта и условия могут оставаться прежними. Для изучения конфликтных ситуаций в рамках ССА используется метод последовательной динамической оценки (далее – МПДО), позволяющий получить от респондента наиболее важную информацию объективно-субъективного характера, т.к. исследователь собирает не только объективные данные о типе конфликтной ситуации, ее основных характеристиках, динамике, но и сведения о мыслях и переживаниях субъекта конфликта.

Адаптация бланка МПДО для изучения конфликтных ситуаций и конфликтов

Ключевой проблемой на сегодняшний день является отсутствие адаптированного для изучения конфликтных ситуаций бланка МПДО, позволяющего непосредственно оценивать глубину всего конфликта, его длительность, учитывая к тому же, что сам бланк нацелен на получение информации о ситуациях, возникших в ходе реализации деятельности субъектом труда, а не о процессе деятельности в целом. Однако при изучении конфликтов и оценке возможностей их урегулирования игнорирование получения общей информации о конфликте серьезным образом снижает возможности понимания природы отдельной описываемой конфликтной ситуации с одной стороны и готовности сторон к его разрешению – с другой. Понимая необходимость решения данной проблемы, нами был адаптирован бланк МПДО таким образом, чтобы позволять получить как общую информацию о конфликте, так и частную – об его отдельных структурных элементах, т.е. конфликтных ситуациях.

Пример бланка представлен ниже. На все пункты бланка предполагается получение развернутого ответа. Из бланка были исключены вопросы, связанные с запахами, звуками и тактильными ощущениями. Наш опыт изучения конфликтных ситуаций с помощью МПДО (выборка из более 350 заполненных бланков) показал, что, на них практически никто не отвечает или, если ответ все-таки дается, то он слабо помогает для анализа конфликта, представляя собой информацию скорее «для галочки». Данные вопросы более значимы для отдельных видов профессиональной деятельности, но не релевантны для ситуаций социального взаимодействия. По этой же причине из бланка была исключена оценка групп раздражителей, носящих физиологический характер, а также решено отказаться от оценки увеличения темпа действий и монотонии.

Адаптированный для изучения конфликтных ситуаций бланк МПДО состоит из двух частей – ретроспективной и перспективной. Ретроспективная часть бланка имеет своей целью сбор сведений о прошедшей конфликтной ситуации, позволяющих оценить ее специфику, ключевые характеристики, отношение субъекта к оппоненту, а перспективная часть направлена на сбор информации, необходимой для последующего урегулирования и разрешения всего конфликта. Если исследователь ставит перед собой задачу изучения конфликтных ситуаций без поиска средств примирения оппонентов, то в использовании перспективной части бланка нет необходимости.

Бланк МПДО для изучения конфликтных ситуаций и конфликтов

Ретроспективная часть бланка

Инструкция. Конфликтная ситуация представляет собой отдельный эпизод конфликтных взаимоотношений внутри конфликта. Опишите содержание конфликтной ситуации, свои эмоции и мысли, возникшие в ходе ее протекания. Это поможет Вам лучше понять себя и оппонента.

1. ФИО
2. Обобщенное название конфликтной ситуации.
3. Дата, время и место возникновения конфликтной ситуации.

4. Длительность конфликтной ситуации.
5. Краткий сюжет конфликтной ситуации.
6. Опишите подробно, какое решение Вы приняли в конфликтной ситуации, последовательность принятия решения.
7. Является ли принятое решение наиболее оптимальным или, напротив, неоптимальным для этой конфликтной ситуации? Почему?
8. Были ли альтернативные варианты принятому решению?
9. Какие источники информации Вы использовали при принятии решения?
10. Какая информация интересовала Вас в первую очередь?
11. Какой информации не хватало при принятии решения?
12. Что из происходящего в данной ситуации Вам больше всего запомнилось?
13. Опишите свои мысли, воспоминания и ассоциации с происходящим в процессе развития ситуации.
14. Представляли ли Вы, как для Вас может завершиться конфликтная ситуация?
15. Какие чувства и эмоции вызывала у Вас картина событий?
16. Оцените степень силы влияния на Вас психологических факторов анализируемой конфликтной ситуации в 10-ти бальной шкале:

опасность	
дефицит времени	
внезапность	
новизна	
недостаток информации	
неопределенность	
избыток информации	
риск	

17. Возникали ли в процессе развития конфликтной ситуации какие-либо отрицательные психологические состояния у Вас и у Вашего оппонента (например, страх, агрессия и т.п.)? Как они проявлялись?
18. Был ли у Вас опыт действий в подобных конфликтных ситуациях?
19. Оцените уровень причиненного Вам вреда оппонентом.
20. Сколько конфликтных ситуаций с оппонентом у Вас было ранее?
21. Какие ошибки были допущены Вами, а какие – Вашим оппонентом в ходе конфликтной ситуации?

Перспективная часть бланка

Инструкция. Для урегулирования и разрешения конфликта конфликтующим сторонам необходимо максимально честно раскрыть свои позиции. Эта информация поможет Вам, Вашему оппоненту и медиатору глубже понять возникшее противоречие и разработать меры по урегулированию и разрешению конфликта.

22. Каковы Ваши цели в данном конфликте?
23. Что Вами воспринимается как угроза в данном конфликте?
24. Каковы цели Вашего оппонента в данном конфликте?
25. Что Вашим оппонентом может восприниматься как угроза в данном конфликте?

26. Насколько Вы готовы к конструктивному общению с оппонентом по урегулированию и разрешению конфликта?

27. Насколько, по Вашему мнению, оппонент готов к конструктивному общению с Вами, направленному на урегулирование и разрешение конфликта?

28. Оцените характер текущих конфликтных отношений с оппонентом, отметив нужное галочкой.

консервация конфликта (временное прекращение конфликтных взаимодействий без разрешения противоречия)	
эскалация конфликта (нарастание интенсивности действий, направленных на причинение вреда оппоненту)	

Нами планируется использование адаптированного бланка МПДО для изучения конфликтных ситуаций и конфликтов в дальнейших исследованиях, проводимых на базе кафедры психологии труда и организационной психологии Московского государственного областного университета. По их итогам бланк в случае необходимости может претерпеть некоторые изменения, направленные на совершенствование сбора информации.

Применение результатов ССА в обучении студентов конфликтологическим дисциплинам

ССА является полезным инструментом для подготовки сценариев практических занятий и стимульного материала лабораторных работ по конфликтологическим дисциплинам, позволяя студентам ознакомиться с реальными конфликтными ситуациями, оформленными, как правило, в виде кейсов.

Задача таких кейсов – развитие аналитических способностей обучающихся и формирование у них готовности к творческому поиску средств разрешения конфликтов, т.к. в соответствии с требованиями к составлению кейсов единственного правильного ответа на них попросту нет [2]. Однако следует отметить, что при решении таких кейсов студент работает с абстрактной для себя ситуацией, в которой он личного участия никогда не принимал [5]. С одной стороны, это позволяет расширить представления о типологии конфликтов, проблемах, возникающих в ходе их протекания, т.к. конфликтные ситуации могут быть сложными и даже экстремальными по сложности их разрешения. С другой – обучающимся может показаться, что представленные на занятиях для анализа конфликтные ситуации оторваны от их будущей практики в профессиональной деятельности, что снижает мотивацию к обучению. В этом смысле побуждение к учебной деятельности может быть реализовано двумя способами:

1) предварительное знакомство с бланком МПДО (т.е. до работы с кейсами), его самостоятельное заполнение студентами информацией о любой конфликтной ситуации, которая имела место быть в их реальной жизни. Это позволяет обучающимся в положительном смысле оценить возможности ССА, глубже понять себя и оппонента в конфликтах из прошлого, развить способность к рефлексии.

2) подготовка кейсов с наличием лакун в сюжете и элементов неопределенности, что повышает интерес к изучению ситуации, которая рассматривается как увлекательный детектив, причем отдельные сюжетные линии необходимо додумать самостоятельно или предположить разные варианты предшествующих конфликту событий. Наиболее эффективно этот способ реализуется в групповой работе, в ходе которой студентам предлагается устроить «мозговой штурм».

Как показала практика, использование ССА повышает интерес к конфликтологическим дисциплинам у студентов, стимулирует их посещаемость занятий и повышает оценку за промежуточную аттестацию в среднем примерно на 0,7 балла по сравнению с изначальными ожиданиями.

Заключение

Применение ССА в изучении конфликтных ситуаций и конфликтов, а также в обучении студентов конфликтологическим дисциплинам и подготовке их к дальнейшему совершенствованию в рамках медиаторской деятельности имеет серьезные перспективы. Наши исследования показывают, что работа с описаниями реальных конфликтных ситуаций стимулирует познавательный интерес обучающихся, а бланк МПДО позволяет достаточно глубоко и всестороннее изучать конфликтные ситуации, причем информация о них структурируется, что способствует созданию классификации наиболее часто встречающихся ситуаций и облегчает выбор средств и аргументов для переговорного процесса. Результаты апробации и оценки эффективности представленного в данной статье адаптированного бланка МПДО в процедуре урегулирования и разрешения конфликтов благодаря полученной медиатором с его помощью информации будут освещены в наших дальнейших публикациях.

Библиография

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. 7-е издание. – СПб.: Питер, 2020. – 560 с.
2. Киселев В.В., Огнев С.А. Метод case-study в изучении протестных конфликтов и минимизации их деструктивных последствий // Проблемы эффективной интеграции инновационного потенциала современной науки и образования. Сборник материалов Международной научно-практической конференции. 2018. С. 253-255.
3. Король Л.Г., Малимонов И.В., Рахинский Д.В. Конфликтология: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлениям 37.04.01 Психология, 38.04.02 Менеджмент, 38.03.03 Управление персоналом. – Ульяновск: Зебра, 2015. – 248 с.
4. Налчаджян А.А. Психологическая адаптация: механизмы и стратегии / А.А. Налчаджян. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Эксмо, 2010. – 386 с. – (Психологическое образование).
5. Попова (Смолик) С.Ю., Пронина Е.В. Кейс-стади: принципы создания и использования. – Тверь: Изд-во «СКФ-офис», 2015. – 114 с. Серия «Технологии работы с молодежью».
6. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е.Г. Сорокина. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 208 с.
7. Фрейд З. «Я» и «Оно»: Сборник / Пер. с нем. – СПб.: Азбука, Азбука-Аттикус, 2013. – 288 с.
8. Шведин Б.Я. Онтология предприятия: экспириентологический подход. Технология построения онтологической модели предприятия на основе анализа и структурирования живого опыта. – М.: ЛЕНАНД, 2010. – 240 с.
9. Шейнов В.П. Управление конфликтами. – СПб.: Питер, 2019. – 576 с.
10. Юридическая конфликтология / Бойков А.Д., Варламова Н.Н., Дмитриев А.В., Дубовик О.Л. и др.; Отв. ред.: Кудрявцев В.Н. – М.: Изд-во ИГиП РАН, 1995. – 316 с.

Киселев Вадим Васильевич. Кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры психологии труда и организационной психологии. E-mail: quisellov@mail.ru.

THE USE OF SYSTEM-SITUATIONAL ANALYSIS (SSA) IN THE DIAGNOSIS OF CONFLICT SITUATIONS AND TEACHING CONFLICT DISCIPLINES

Kiselev V.V.

Moscow Region State University
Moscow, Russia

Abstract. The content of the main problems of a theoretical and methodological nature that hinder the creation of a universal scheme for the development of the conflict is revealed in the article. It is noted that at present there is confusion in the definition of the concept of "conflict situation", which is mainly considered as a stage preceding a conflict, and the concept of "conflict" itself, and they are often considered as equivalent which does not seem quite correct. A universal scheme for the development of the conflict created on the basis of a system-situational approach is presented, which makes it possible to eliminate conceptual confusion and evaluate in more detail the dynamics of conflict interactions between the parties. An adapted form of MCDE for the study of conflict situations and conflicts is proposed, consisting of two parts – retrospective and perspective. The retrospective part of the form aims to collect information about the past conflict situation, allowing to assess its specifics, key characteristics, the attitude of the subject to the opponent, and the prospective part is aimed at collecting information necessary for the subsequent settlement and resolution of the entire conflict. The possibilities of applying the results of the SSA in teaching students about conflict disciplines and preparing cases on conflict situations for analysis in the classroom are disclosed. Methods of encouraging students to study when working with cases devoted to conflict situations are proposed.

Keywords: conflict, conflict situation, pre-conflict situation, situation, incident, subject of the conflict, system-situational analysis (SSA), universal scheme of conflict development, intrapersonal conflict, interpersonal conflict, intergroup conflict, method of consistent dynamic estimation (MCDE), adapted form of MCDE for study conflict situations and conflicts, cases, conflict disciplines.

Kiselev Vadim Vasilievich. PhD in Psychology, associate professor, associate professor of the Department of Labor Psychology and Organizational Psychology. E-mail: quisellov@mail.ru.