

УДК 316.652.3

Костина М.П.

студентка

4 курс, кафедра социальной работы и социальной безопасности

Северный Арктический Федеральный Университет

им. М. В. Ломоносова

Россия, г. Архангельск

КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ: МЕТОДЫ ИЗУЧЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Аннотация: Статья посвящена теоритическому обзору проблемы методов изучения конфликтов, которые могут использоваться в сфере социальной работы. В статье рассматриваются экспериментальные методы изучения конфликтов, как в лабораторных условиях, так и в естественных. Также раскрываются и приводятся примеры опросных методов.

Ключевые слова: конфликт, конфликтология, социальная работа, методы изучения конфликтов.

Kostina M.P.

student

4 year, Department of Social Work and Social Security

Northern Arctic Federal University

them. M.V. Lomonosov

Russia, Arkhangelsk

CONFLICTOLOGY IN SOCIAL WORK: METHODS OF STUDYING CONFLICTS

Annotation: The article is devoted to a theoretical review of the problem of methods of studying conflicts, which can be used in the field of social work. The article deals with experimental methods of studying conflicts, both in laboratory conditions and in natural ones. Examples of survey methods are also disclosed and provided.

Keywords: conflict, conflictology, social work, methods of studying conflicts.

В современном обществе распространение напряженности и конфликтности обуславливается постоянными изменениями и кризисами, которые затрагивают все сферы человеческой жизни.

Неблагоприятная социальная среда, отрицательно влияя на психическое состояние человека, приводит к снижению его работоспособности, стимулов к жизни, смещению ценностных ориентации, мотивов, возникновению отрицательных эмоциональных переживаний, вызывает рост агрессивности, напряженности, что влияет на возникновение конфликтов в социальной среде.

Умение оптимально вести себя в конфликтных ситуациях предполагает понимание причин возникновения конфликтов, психологических механизмов их действия, динамики развития конфликтов, что позволяет выработать правильный способ поведения людей в конфликтных ситуациях, находить оптимальные пути выхода из конфликта.

Конфликт по своей природе не является физическим предметом, сам по себе существовать не может, а является состоянием человеческих отношений. Конфликт – явление не субстанциональное, является следствием чего-то. При всей своей распространенности конфликт – явление временное, а постоянное состояние общества – согласие. Но, несмотря на свой переходящий характер, конфликты могут причинить огромные разрушения [7].

Очевидно, что для глубоко понятия сущности конфликта и своевременного предупреждения его необходимо социально-психологическое исследование, методы сбора, определения и анализа информации о конфликте, собранной непосредственно в сфере человеческих отношений. В общем виде научный анализ конфликтов можно определить как систему логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой

целью: получить достоверные данные об изучаемом явлении для последующего их использования в практике урегулирования конфликтов [8].

Изначально экспериментальные методы изучения конфликтов являлись довольно примитивными с точки зрения процедуры исследования. Суть их сводилась к тому, что, исследователь посредством специальных приемов производил ситуацию, которая ставила испытуемого в условия конфликта. Так, А.Р. Лурия в труде «Экспериментальные конфликты у человека» изменял задания, которые выполнял испытуемый и при этом фиксировал реакции, проявлявшиеся у него на психофизиологическом уровне. В итоге отмечалось, что возникал «конфликт начавшегося процесса реакции с реальными возможностями ее осуществления» [1].

Описанный метод объяснялся автором как инструмент создания конфликта. В данном случае конфликт рассматривается узко, его возникновение обусловлено влиянием извне, в то время как оценка и восприятие конфликтной ситуации не принимаются во внимание.

Данный метод является самым ранним примером исследования конфликтов, позднее авторы модернизировали методические процедуры, но несмотря на это сохранялось убеждение в том, что конфликтная ситуация может быть создана «извне».

Больше количество методов исследования конфликтов было разработано представителями бихевиористской парадигмы. Их разработки являли собой некие экспериментальные игровые процедуры, такие как матричные игры, переговорные игры, коалиционные игры и социальные игры-ловушки [2]. Широкое распространение получила матричная игра под названием «дилемма узника», суть данного метода заключается в том, что испытуемым представляется ситуация с соответствующим набором потерь и выигрышей, который обуславливается выбранной участником игры стратегией поведения. «Дилемма заключенного» заставляет испытуемых сделать выбор между кооперацией и соперничеством, примерная схема игры

выглядит следующим образом: «Два человека задержаны по подозрению в совершении преступления, но для их осуждения недостаточно улик. Если они не признаются, то будут осуждены на небольшой срок за другие правонарушения, если сознаются оба, то будут осуждены, но сроки их наказания будут уменьшены. Если же один признается, а другой нет, то тот, кто признался, получит совсем незначительный срок, зато другой – максимальный» [6].

Данный метод призван выявить типы психологических ориентаций, которые определяют поведение человека в подобных социальных ситуациях. В своих исследованиях такой метод применял М. Дойч, он выделил три типа наиболее проявляющихся в данной ситуации:

1. кооперативная ориентация – испытуемый заинтересован в собственном благополучии и реализации своих интересов, однако думает и о других участниках эксперимента;

2. индивидуалистическая – заинтересованность только лишь в собственном благополучии;

3. конкурентная – человек не только заботится о своих достижениях, но и старается при этом получить больше остальных [6].

Игры наподобие «дилеммы заключенного» критиковались за то, что формат игры несоизмерим с реальной драмой социальных конфликтов, поэтому на современном этапе они применяются больше в обучающих целях, чем в научно-экспериментальных.

Достаточно часто чтобы создать конфликт в естественных условиях применяется метод «конфликта мнений», он бывает в разных модификациях, однако, суть в том, чтобы подставная группа оказывала давление, которое идет вразрез с собственным мнением человека. Данный метод позволяет изучать личностные особенности, а также особенности взаимодействия групп и групповые явления.

Р. Бэрн и Д. Ричардсон, в своих исследованиях использовали провокацию конфликтов для изучения агрессии. Например, искусственно создавались помехи в движении водителей или вводили подставное лицо, которое в естественной ситуации взаимодействия, решительно проталкивался вне очереди или грубо расталкивал людей в транспорте. Однако авторы оговариваются о том, что при использовании данных приемов могут возникнуть этические проблемы, поэтому необходимо крайне осторожно применять этот метод [3]. В практике отечественных исследований также был подобный пример. Конфликт провоцировался в сфере торговли и общественного питания, экспериментатор обращался к представителям сфер, дабы изучить ответные реакции. По итогу было выделено контробвинение в 88% случаев, в 83% представители ссылались на оправдывающие обстоятельства и в 71% на надуманные обстоятельства [4].

Минус использования данного метода заключается в том, что он показывает ситуации случайного кратковременного взаимодействия, которые могли бы подойти для изучения агрессии, но не в полной мере подходили для изучения конфликтов. Повседневное пространство социальных конфликтов неразрывно связано с долговременными отношениями людей и их взаимодействием в рабочей или домашней обстановке с коллегами или близкими, где созданию искусственного конфликта препятствуют этические принципы.

На современном этапе развития конфликтологии внимание исследователей все больше смещается в сторону изучения реальных конфликтов в естественных жизненных условиях, стрессовых ситуациях, которые люди переживают дома, на работе. В таком случае выигрышными являются именно методы описания и анализа конкретных случаев, которые получили наибольшее распространение в психологическом изучении конфликтов. Для изучения конкретных ситуаций и задач создаются анкеты и интервью.

Примерами опросных методов изучения конфликтов могут послужить следующие методики:

1. «Межличностный семейный конфликт» (В.П. Левкович и О.Э Зуськова). Данная методика исходит из того, что разногласия во взаимоотношениях супругов и конфликты возникают вследствие противоречий в сфере потребностей. Опросник состоит из пунктов утверждений, которые участникам необходимо оценивать по пятибалльной шкале, содержание утверждений характеризует сферы жизнедеятельности семьи, например: «семейная роль», «познавательные потребности», «материальные потребности», «частота конфликтов и способы их разрешения» и т.д. По отдельности супругам необходимо заполнить анкеты и выразить свое согласие или несогласие с утверждениями. Разногласия в представлениях супругов о своих потребностях и потребностях партнера, между представлениями и ожиданиями одного по отношению к другому являются основой конфликта.

2. Т.А. Полозова предложила методику изучения межличностных конфликтов в группе, она основывается на экспертных оценках отношений между членами исследуемого коллектива. Каждый представитель группы дает оценку попарным отношениям всех остальных, данные оценки складываются из наблюдаемых признаков конфликтных отношений, также задаются вопросы о причинах конфликтов, их протяженности и характере. В результате рассчитываются показатели группового и индивидуального характера, из них можно выделить «коэффициент конфликтности», «коэффициент взаимности межличностных конфликтов в группе» и т.д.

3. Рисуночный тест «деловые ситуации». Методика состоит в том, что испытуемому дается двадцать рисунков, которые изображают некие конфликтные ситуации, возникающие в рабочей среде. На рисунках изображены персонажи, один из которых говорит слова, которые препятствуют деятельности и подавляют собеседника. Задача испытуемого

заключается в том, чтобы дать ответ, который по его мнению будет адекватным для конкретной конфликтной ситуации. Тест призван оценить эмоциональное поведение личности в напряженных ситуациях, а также в ситуациях принятия решения [5].

4. Е.В. Фанталовой была разработана методика «Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах», которая направлена на изучение внутриличностных конфликтов. Данная методика предлагает понимать внутриличностные конфликты как расхождения между «ценностью» и «доступностью». Человеку предлагается перечень понятий, которые обозначают общечеловеческие ценности (любовь, семья, работа, друзья и.т.д). Далее испытуемому сначала необходимо распределить их по принципу значимости, а потом доступности. Если же возникает большая разница между «ценностью» и «доступностью», при более высоком показателе «ценности», то это рассматривается как индикатор внутреннего конфликта.

Существует множество опросных методов изучения конфликтов, вышеописанные методы являются примерами классических методических процедур изучения конфликтов. Они достаточно популярны в отечественной конфликтологии.

Резюмируя вышеописанное можно сказать, что такое явление как конфликт достаточно сложное и многоаспектное, поэтому существует множество подходов к его изучению, это определяет наличие разнообразных методик и приемов исследования конфликта.

Бихевиористский подход использует экспериментальные методы, которые посредством создания внешней ситуации, провоцирующей человека на конфликт, фиксируют реакцию на эту ситуацию. Наиболее известными методами стали игровые процедуры, такие как «Дилемма заключенного».

Лабораторное изучение конфликтов становилось все менее уместным в исследовании конфликтных форм человеческого поведения, поэтому их

популярность снизилась. На смену лабораторным экспериментам приходят методы изучения конфликтов в реальных условиях человеческого взаимодействия, однако такие методы ставят под вопрос соблюдение этических принципов.

Сегодня наиболее популярными и распространёнными являются опросные методы. Они включают в себя различные шкалы диагностики наличия конфликта, а также тесты, которые призваны выявлять стратегии поведения в конфликтных ситуациях, которыми пользуется человек.

В проблематике методов изучения конфликтов существует ряд трудностей, которые связаны с методикой изучения конфликтов, они обуславливаются недостатком эмпирического материала в сфере описания феномена конфликта и ориентированием больше на практическую работу с конфликтом, нежели на его исследование.

Использованные источники:

- 1 Сироткина И. Е., Лурия А. Р. Природа человеческих конфликтов. Объективное изучение дезорганизации поведения человека [первое русское издание]. Рецензия И. Е. Сироткиной // Психология. Журнал ВШЭ. – 2004. – №2. – С.100-101.
- 2 Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Х. С. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. СПб. – 2001. – 352 с.
- 3 Леонов Н. И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения. Учебное пособие. – СПб.: Питер. – 2005. – 240 с.
- 4 Никифоров А. Т. Соотношение эффективности и нравственности некоторых приемов разрешения деловых конфликтных ситуаций // Проблемы нравственной культуры общения. Вильнюс. – 1986. – С. 334–337.
- 5 Психология общения. Энциклопедический словарь / Под общ. ред. А.А. Бодалева. – М.: Изд-во «Когнито-Центр». – 2011. – 600 с.
- 6 Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. – СПб.: Питер. – 2008. – 544 с.
- 7 Курбатов В.И. Конфликтология. – Ростов: Феникс. – 2005. – с. 48-49.
- 8 Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: Юнити. – 2000. – с. 126.