

УДК 316.628

Попов Петр Петрович

Воронежский государственный технический университет
Московская обл., г. Балашиха, Россия
fpb-2006@bk.ru

РОЛЬ УСТАНОВКИ В КОНФЛИКТЕ

Аннотация. В статье дано определение понятия установки. Рассмотрена ее трехкомпонентная структура. Проведено исследование разных школ, отечественных и зарубежных литературных данных, разных научных контекстов: психология деятельности как фундаментальный подход к проблеме человека, социальная психология. Современное определение установки включает в себя эту трехчастную структуру и опирается на нее. В ней более подробно раскрыто, что подразумевается под «возможными действиями» индивида. Показаны факторы культурной среды бывают внешние и внутренние. В конфликте внутренние и внешние установки могут действовать раздельно, а могут усиливать и уменьшать, дополнять, и преобразовывать друг друга. Ставятся проблемные вопросы: Как зависит поведение человека от установки? И можно ли управлять поведением человека, управляя установкой? Представлена концепция ценностных ориентаций личности.

Ключевые слова: установка, общение, конфликт, принятие решений, индивид, личность, социальная направленность общества

Для цитирования: Попов П.П. Роль установки в конфликте. Педагогика: история, перспективы. 2019. Том. 2. № 5. СС. 59–70.

Petr P. Popov

Voronezh State Technical University
Moscow Region, Balashikha, Russia
fpb-2006@bk.ru

ROLE OF INSTALLATION IN CONFLICT

Annotation. The article defines the concept of installation. Its three-component structure is considered. A study of different schools, domestic and foreign literary data, different scientific contexts: the psychology of activity as a fundamental approach to the problem of man, social psychology. The modern definition of the installation includes this three-part structure and relies on it. It discloses in more detail what is meant by the "possible actions" of the individual. The factors of the cultural environment are shown to

be external and internal. In a conflict, internal and external installations can act separately, and can strengthen and reduce, complement, and transform each other. Problem questions are posed: How does human behavior depend on the attitude? And is it possible to control human behavior by controlling the installation? The concept of personal value orientations is presented.

Keywords: attitude, communication, conflict, decision making, individual, personality, social orientation of society

For citation: Popov P.P. The role of installation in conflict. Pedagogy: history, prospects. 2019. Vol. 2. no. 5. PP. 59–70. (in Russ. abstr. in Engl.)

Проблема общения обсуждается на протяжении нескольких последних десятилетий [1, с. 44]. Довольно глубоко и всесторонне эту тему анализировали Т.А. Аржакаева, А.А. Бодалев, Г.А. Ковалев, В.Н. Куницына, В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.В. Цуканова и др. На особенности общения большое влияние в жизни личности оказывают установки. Об этом пойдет речь в данной статье. Анализ литературных данных позволил разделить установки, влияющие на участников конфликта, на внешние и внутренние.

Внешние установки – это такие установки, которые человек приобретает, находясь в определенной среде, под которой понимается, например, общество, семья, коллектив, на работе, в учебном заведении и т.д. Основным критерий установок, приобретенных извне: человек не приобрел бы такие установки, находясь в другом месте, или времени, или с другими людьми. У людей формируются определенные социальные установки по отношению к определенным общественным явлениям.

Внешняя установка – это определенная предрасположенность, которая появилась, в следствии социального опыта, у личности или группы, воспринимать и оценивать социально значимые объекты, а также готовность к определенным действиям, ориентированным на социально значимые объекты. Внешняя установка дает представление о приспособленности индивида в жизни в социуме, на его способность разделять общие представления и коммуницировать и обучаться.

Внешние установки – это состояния психологической готовности, складывающейся на основе опыта и оказывающей влияние на реакции человека относительно тех объектов и ситуаций, с которыми он связан, и которые социально для него значимы.

Внутренние установки – это такие установки, которые происходят, или берут начало от личности человека, т.е. индивидуальные особенности его физиологии, психологии, основной критерий внутренних установок не зависят от того в какую среду помещен человек, и проявляются всегда. Принадлежность человека к определенной профессии также существенно влияет на его установку, его субъективный образ мира [2, с. 59].

В конфликте внутренние и внешние установки могут действовать раздельно, а могут усиливать и уменьшать, дополнять, и преобразовывать друг друга.

Эрик Берн в своем исследовании говорит о том, что личностные установки человека связаны с его жизненным сценарием.

Генри Олпорт сформулировал то, что установка зависит от предыдущего поведения и регулирует настоящее динамическое поведение с помощью опреде-

ленного состояния сознания и нервной системы. Он пришел к мысли о необходимости выделения двух типов аттитюдов: побуждающих поведение и направляющих поведение. Первые – мотивационные, а вторые – инструментальные. Г. Олпорт один из первых пришел к выводу, что установки могут изменять свое назначение: инструментальные превращаться в мотивационные и наоборот [3].

Классические адепты психоанализа и различных его направлений говорят о том, что в личностных установках доминируют важность самосознания, которое состоит из эго, суперэго. Самосознание человека не меняется, какой бы опыт он не приобретал. И собственная психоэнергетика индивида регулируется установкой.

Бихевиористы говорят, что в личностных установках важнее контекст поведения, он ведет человека, что происходит с человеком в конкретный момент времени, каждый раз человеку дается новый шанс измениться.

Когнитивный психоанализ говорит о том, что в установках содержится главный элемент сознания, кондиции, представления об объекте или ситуации, то, как человек думает и воспринимает окружающую действительность и себя.

Стремление к балансу и целостности заставляет человека подстраивать либо убеждение к своему поведению, либо поведение к убеждению, таким образом «регулируя» свое мышление.

Внешними, социальными установками занималась преимущественно западная психология.

В 1918 В. Томас и Ф. Знанецкий (Thomas, Znaniecki, p. 21 – 23) первыми предложили понятия «аттитюд», «социальная установка» для характеристики внутренних факторов и «социальная ценность» для характеристики внешних факторов. Проведя анализ установок в письмах польских эмигрантов на Родину, ученые поняли, что процессы адаптации на чужбине зависят от цели эмигранта: если он считает свое пребывание на чужбине временным, с целью заработка, тогда процесс идет медленно, а если хочет ассимилироваться, влиться в культуру страны, тогда процесс адаптации идет быстро [4].

В 1920-е гг. Л. Тёрнстоун и Р. Лайкерт предложили систему шкал, с помощью которых, казалось, теперь легко предсказать поведение людей на основе их установок. Ими были выявлены следующие функции аттитюдов: адаптивные – установка направляет к объектам, которые помогают достижению его целей; функция быстрого знания – установка показывает автоматический способ поведения по отношению к объекту; функция саморегуляции – установка снимает внутреннее напряжение, освобождая субъекта от принятия решения; функция защиты – установка способствует нивелированию внутренних конфликтов личности [5].

Все эти функции помогают человеку адаптироваться к жизни в обществе, обозначая правила и давая возможность участия в общественных отношениях.

Современное определение установки включает в себя эту трехчастную структуру и опирается на нее, в ней более подробно раскрыто, что подразумевается под «возможными действиями» индивида. То есть не только реальные и уже осуществленные действия, но и различные ожидания, замыслы, планы действий и стремления. При этом интенции, намерения не всегда находят реальное воплощение в действиях и поведении человека.

Зимбардо и Ляйппе (Зимбардо Ф., Ляйппе М., 2001) считают, что все элементы трехчастной установочной системы аттитюда взаимосвязаны и реагируют

специфично для каждой конкретной личности. Например, изменение одного элемента – кондиции, может вызвать изменение двух других элементов этой установки, а это в свою очередь может изменить поведение в отношении определенного социального объекта. А если эта кондиция связана с другими установками, то ее изменение поменяет их [6 Zanna M.P., Rempel J.K., 1988 – цит. по: Зимбардо Ф., Лайппе М, С.46].

В 50-е годы М. Смит, Д. Брунер и Р. Уайт (Smith M., Bruner D., White R., 1956) в теории перцептивной готовности, основное положение которой было то, что весь перцептивный опыт является конечным продуктом процесса категоризации, выделили функции для трехкомпонентной установочной системы аттитюда: оценка объекта; социальное приспособление; экстернализация [7].

Установка влияет на конкретное поведение человека, подвержена быстрым изменениям, это готовое впечатление, навязанное извне, это собственное отношение к чему-либо, она связана с ментальными структурами человека, также связана с реальными действиями человека.

Социальный запрос того времени поднимает вопрос о зависимости поведения человека от установки. Управляя установкой человека, можно управлять его поведением, или нет?

Трехкомпонентная структура установки говорит о конативной составляющей как о намерении к действию. А что же происходит, когда человек все же действует в реальности? Оказалось, что его поведение практически не предсказуемо и никак не связано с установкой. На человека воздействует такое количество переменных внешних и внутренних факторов, в данный момент времени, что решение о поведении принимается в зависимости от этих факторов каждый раз, если только речь не идет об автоматическом навыке.

Поэтому влиять на поведение человека можно, но сложно. А уж померить это в «полевых» условиях, или в лаборатории совсем не представляется возможным. Можно говорить только об общей доминирующей направленности личности.

Если совершить исторический экскурс, то выглядело это так: в разное время появлялись разные исследования. Одно из самых противоречивых на заре исследований был эксперимент Лапьера в 1934 г., известное как «парадокс Лапьера», суть которого в том, что аттитюд не согласуется с реальным поведением индивида. Этот парадокс получил множество трактовок [8].

Несовпадение между проявленными вербально установками и реальным поведением говорит о том, что в трехкомпонентной структуре социальной установки имеется противоречие.

Шихирев пишет о раздроблении целого психологического знания об установке с помощью трехкомпонентной структуры [9].

М. Рокич в 1961 году объяснил парадокс Лапьера следующим образом: установки не определяют поведения! По Рокичу установка определяет поведение только при совпадении отношения к объекту и ситуации. То есть объектом в данном случае были китайцы, а ситуацией – обслуживание клиента в отеле. Имея негативную установку по поводу китайцев, управляющие отелей действовали позитивно [10].

В 1964 г. Л. Фестингер, пришел к выводу, что поведение не меняется от изменения установки. Человек сначала действует, а потом объясняет свое поведение [11].

В 50 – 60-е гг. психологи озаботились проблемой изменения установок. Появляются теории функций установки Смита с соавторами, Х. Келмэна [12].

Э. Стотленд и Д. Кац предположили, что в разных ситуациях преобладает или аффективная, или когнитивная компоненты аттитюда. Они и меняют человеческое поведение в ту, или иную сторону [13].

Подтверждением этому стали исследования процесса убеждения К. Ховлендом, в которых изучалась связь между эмоциями и убеждениями. Влечет ли изменение когнитивного компонента за собой изменение аффективного компонента и наоборот. Ховленд пытался ответить на множество вопросов, особенно на тот – как же изменить установку? Он предположил, что, измерив аттитюд, можно прогнозировать его изменение.

Была проведена большая работа по исследованию проблем измерения установки, но она же и показала зыбкость измерений аттитюдов с помощью шкал и лабораторных опытов. Оказалось, не понятным, как измерять действия личности в социальных структурах, где в основном и действуют установки. Получается, что берется идеальный человек в идеальном пространстве, и исследуется его идеальная установка. «Нам думается, что психология вообще не должна рассуждать об абстрактных психических свойствах, процессах или состояниях. Это единственная наука, которая обязана рассматривать физическое и психическое в рамках одной системы – живого организма. Ибо если утеряна индивидуальность, утеряна жизнь исследуемого организма, то для психологии это означает потерю почти полностью предмета изучения».

В 1960 – 70 гг. М. Рокич Разработал концепцию ценностных ориентаций личности. Он разделил все ценности на терминальные и инструментальные. По Рокичу человек имеет собственную систему ценностных суждений, а именно, на материальные ценности, отношения, других людей, на все события вокруг, на свое поведение, которая делится на: стратегическую систему – потребности, ценности и тактическую систему – установки. Терминальные ценности: характеризуют веру в общее понятие; осознаются людьми как нечто мало подверженное изменению; меняется их приоритетность, или порядок расположения, по мере социального развития человека; идут изнутри; ценности зависят от культуры и социального слоя человека [14].

Инструментальные ценности: оказывают влияние и связаны с реальным поведением человека; приобретаются под внешним воздействием на человека; результат психологических изменений личности в развитии; подвержены изменению; набор верований, которые относятся к одному объекту, или ситуации.

Положения М. Рокича основывались на широкомасштабных полевых исследованиях, где человеку предлагалось иерархически распределить ценности из двух списков.

Теория М. Рокича затронула тему ценностных ориентаций личности, она была не свойственна основному запросу западного общества на тот момент, которое требовало технологии изменения установок, под влиянием конъюнктуры рынка и интересов американского общества.

Учение о «внутренних», или психологических установках разрабатывалось в рамках отечественной психологии, и его основоположником был Д. Узнадзе [15]. Его теорию установки впоследствии развили и дополнили Ш.А. Надирашвили, В.А. Ядов, А.Г. Асмолов, В.М. Мясищев, Л.И. Божович, А.Н. Леонтьев.

Мыслительный, поведенческий и эмоциональные аспекты в установке имеют разный удельный вес. И когда речь идет о принятии решений на уровне сложной иерархической системы диспозиций эти три параметра: чувства, действия, мысли соотносятся между собой по-разному.

В простых конкретных ситуациях, преобладает эмоциональный аспект установки, другое дело ситуации, где не существует готовых решений, где нужно его принимать на основе обдумывания ситуации. «Нельзя представить себе систему ценностных ориентации личности, включающую отношение к основным ценностям жизни, таким, как труд, мораль, политические идеи, построенную по преимуществу на эмоциональных оценках».

Считается, что идеи Д.М. Узнадзе и его школы стали отправной точкой для создания теории В.А. Ядова. Сам Ядов рассказывал о том, что метафора о диспозиции, военном термине, определяющим устремления человека, пришла к нему после размышления об «эффекте Лапьера».

В.А. Ядов сохранил иерархическую концепцию установки, надстроив некоторые этажи этой теории. В.А. Ядов ввел новое понятие «диспозиции» куда включил понятия «социальная установка», «установка», «ценностные ориентации», «направленность личности» [16].

А.Г. Асмолов дополнил диспозиционную концепцию личности В.А. Ядова своей классификацией уровней установок [17].

Это соотносится с теорией Бейтсона, согласно которому высшие логические уровни всегда организуют и стимулируют низшие уровни. При изменении конструкции на высшем уровне, изменения происходят и на низшем уровне, тот же принцип действует при изменении «смысловой» установки по Асмолову. В его теории смысловые установки переучиваются, а операциональные установки перевоспитываются. При этом изменение деятельности человека является необходимым условием.

А.Г. Асмолов выдвигает гипотезу об иерархической уровневой структуре установки, разрабатываемой в русле направления общепсихологической теории деятельности А.Н. Леонтьева [18]. Он опирается на представления о наличии разных уровней установки и роли содержательного фактора, вызывающего установку в структуре деятельности.

Таким образом, диспозиционный подход устанавливает связи между социологическими, социально-психологическими и общепсихологическими подходами.

Психическая жизнь и ее развитие зависят от взаимодействия социальных и биологических факторов. Реальное действие индивида, следующее за установкой, может не осуществиться или быть искажено, не приводить к цели, многочисленными факторами, влияющими на установки. Готовность установки, не соответствующая условиям деятельности, приводит к искажению достигаемой цели, или внутренней фрустрации.

Культурные, социальные, ситуативные факторы:

– фактор культурной среды:

Система представлений человека о мире и отношениях не существует изолированно. Она складывается в процессе его взаимодействия с обществом. Так, согласно Л.С. Выготскому, форма развития человека – общественно-историческая: *мы понимаем наш мир, усваивая значения, разделяемые окружающими нас людьми*[19].

В обществе, в культуре сталкиваются, перемалываются и «живут» бок о бок совсем разные системы представлений о мире, о текущей ситуации, о других людях, об общественных взаимоотношениях. Для этой общественной формы «жизни» представлений о мире есть понятия «мотив», «инфоповод», «контент», «PR», «конъюнктура», а в контексте нарративной практики и работы с сообществами, в том числе в формате медиации еще и «дискурс». Часто эти культурные представления в сознании конкретного человека живут бок о бок, и он не замечает их противоречивости, а все, потому что мы живем в мультикультурной, мультинормативной среде.

Факторы культурной среды бывают внешние и внутренние.

Внешние: культурный контакт с представителями другой культуры; изменение природных условий требуют культурной адаптации к новым условиям жизни.

Внутренние: демографический фактор; экономический фактор. Чем более развита экономика, тем рафинированная культура. Развитие культуры зависит от увеличения количества энергии; роль личности в культурных процессах; религиозный фактор; внутренняя культурная динамика. Саморазвитие системы.

В итоге человек получает нормы социальной адекватности, и противоречивость допустимых способов осуществления практических и символических действий, связанных с тем, что традиции изменяются и обновляются и процесс этот постоянен. Джеральд Монк в своей книге о нарративной медиации пишет: «Наш мир смыслов изменчив», говорит он «постоянно появляются и развиваются новые смыслы» [20]. Нормы есть, а действия, ведущие к этим нормам, могут быть разными, в том числе и конфликтными.

Противоречия между двумя социальными установками или группами установок в обществе практически не бывает. Социальная направленность общества идет по одному вектору, а вот во взаимодействии личных установок и социальных бывают противоречия, т.к. социальные установки – это способ управления обществом и индивидом, а любой вид управления вызывает принуждение. А любое принуждение сталкивается с личной свободой и личными приоритетами человека. В связи с этим у людей мало возможностей влиять на собственную жизнь и совершать самостоятельные поступки.

Социальные факторы:

Сложность, мульти культурность представлений о мире, бытующих в современном индустриальном обществе, а подчас даже их противоречивость, ставит перед практиком, работающим с людьми в области разрешения конфликта, проблему создания адекватного «пространства», в котором могли бы стать «видимыми», прозрачными некоторые социальные представления, на основании которых действуют люди в конфликте. К каким сферам жизни принадлежат эти представления? Культурная среда, в которой живет современный человек, содержит различные представления о том, как надо жить, например:

Патриархальные дискурсы: мужчина должен заботиться о детях, потому что он глава семьи и кормилец; женщина – единственный человек, который растит детей и заботится о них;

Дискурсы об ощущении себя вправе, или представления о распределении социальных привилегий: мужские привилегии, расовые привилегии, молодость как привилегия, гетеросексуальность как привилегия, богатство, образование, физическая дееспособность;

Гендерные паттерны: порабощение и подчинение женщины.

В работе Дж. Монка и Дж. Уинслейда рассматривается кейс о Фионе и Грэге, супружеской паре, которая существовала в традиционных гендерных паттернах разделения труда, свойственных для семей в патриархальных традициях: мужчина зарабатывает деньги и отвечает за это, женщина ведет домашнее хозяйство и воспитывает детей. Эта пара просто продолжила жить в паттернах, смоделированных до этого их родителями. При этом каждый из супругов считал, что шел на жертвы из-за исполнения этих правил и считал себя вправе на различные виды компенсации этих жертв – материальные и не только – после развода [21].

Выяснение таких «само собой разумеющихся» представлений о браке и взаимоотношениях помогло понять, как они разрушали у Фионы чувство уверенности и благополучия, а у Грэга создавали ощущение замешательства и «подвешенности».

Конвенциональные и культурные дискурсы требуют очень много за исполнение соответствующих ролей. Поэтому для медиатора, в свою очередь, так важны социокультурные контексты, при разрешении конфликта. Он не просто выслушивает факты и устанавливает интересы сторон, но также проявляет интерес к культурным и историческим процессам, приведшим к их возникновению.

Мы наследуем не только культурный мир, в который приходим, но и язык, которым пользуемся, все эти знания нанесены на личность как карта, поэтому с точки зрения Дж. Монка и Дж. Уинслейда, не установки или социальные структуры творят и конструируют жизнь, а повседневные взаимодействия между людьми.

С точки зрения медиации, пишет Дж. Монк, конфликты происходят из-за того, что у сторон нет доступа к истине или фактам. А точка, с которой рассматривается конфликт, определяется какой-то культурной позицией.

Социальная установка может содержать стереотип и предрассудок.

Одна из функции человека в социуме – это его роль: индивид вынужден одновременно выполнять несколько разных ролей; ожидания, которые исходят от других соц. ролей, оказываются несовместимыми; представления индивида о выполняемой им роли не совпадают с представлениями, которые имеют другие о его роли.

Ситуативные факторы:

Проанализировав воздействие социокультурных факторов на человека, можно с уверенностью сказать, что в работе медиатора необходимо их анализировать и учитывать, но повлиять на них очень сложно в рамках сеанса медиации.

Практически все участники конфликта, а также сам медиатор находятся под влиянием социальных культурных политических экономических географических и других внешних факторов. Поэтому, во время сеанса медиации и самому

невозможно полностью быть свободным от этих влияний. На эту проблему нарративная практика дала ответ – это идея рефлексивной субъективности и децен-трированная, но влиятельная позиция медиатора.

И самое важное, анализ социокультурных факторов воздействия происходит совместно с воздействием факторов внутренней среды, т.е. факторы внутренней и внешней среды могут усиливать друг друга, ослаблять или вступать в сложные взаимоотношения, если уж так на чистоту друг другу. В работе медиатора, а именно, в работе с установками человека на уровне конниций, важно анализировать то, как эта кондиция относится к факторам внешней среды, насколько в данный момент сильно влияние этих факторов [22].

Личностные установки – это те установки, которые сформированы самим человеком. А именно, его личным восприятием: действительности, событий, окружающих его людей и других социокультурных факторов.

Как формируется «внутренний» мир личности? Как личность изучают психология, философия, биология, генетика, нейрофизиология?

Психология говорит, что в детстве у ребенка на основе личного опыта, в процессе жизненного познания, под влиянием значимых других, виртуальных образов формируются базальные убеждения. Эти представления постепенно укладываются в схемы: о себе, о других, как устроен мир, как он функционирует. Сознание человека формирует концепции, которые подкрепляются последующим опытом и, в свою очередь, влияют на формирование убеждений, ценностей, позиций, установок.

Эти когнитивные структуры могут быть адаптивными или дисфункциональными. Они активируют стимулы, стрессоры и обстоятельства.

В биологии и нейрофизиологии: Человеческая природа зависит от двух основных биологических факторов, существенных для устройства человека: сокращение следования инстинктов и рост отделов и кары головного мозга, говорил.

Развитие человека сопровождается процессом доминирования функций мозга над инстинктивной детерминацией.

Ведь если отбросить базовые инстинкты самосохранения и сексуального влечения, у человека нет изначально других программ, как себя вести. Но мозг человека, почти в три раза превосходящий объем мозга его предков, обладает гораздо большим количеством межнейронных связей, которые и являются основой ассоциативных процессов.

И, благодаря им, человек и приобретает такое качество, как самосознание. По мнению Э. Фромма, противоречивость человеческой личности связана с жизненным противоречием между инстинктами, которых мало и самосознанием, которое преобладает [23].

В антропологии основоположник Макс Шелер считал, что наука антропология отвечает на вопрос: что есть человек? Двойственная основа всего сущего, породила мощный «порыв» и бессильный «дух». Их противоположность изначальных потенций – это противоположность самого человека. В практике медиации, очевидно, могут использоваться контексты из философии и психологии.

Таким образом, разные науки по-разному подходят к изучению личности. Но есть эссенциалистское представление, доминирующая идея о том, что в человеке есть набор определенных качеств, присущий именно ему и сохраняющийся почти всю его жизнь неизменно. Но, несмотря на это изменения в человеческой личности возможны.

Более современные направления философии, психологии, социологии рассматривают личность человека в динамике ее поведения. Эта динамика дает человеку возможность каждый раз поступать по-новому, несмотря на статичные свойства ее личности. Любая деятельность человека – это взаимодействие неизменяемых свойств его личности, изменяемого поведения и изменения внешней среды. В результате чего у человека всегда есть выбор, он сам решает, как поступить.

Выявлением и изменением личностных установок занимается психология и психиатрия. Медиация, организуя внешнюю среду для общения, также апеллирует к способности человека совершать жизненные выборы человека и может влиять на осознаваемые вербализуемые установки, затрагивая ценностный план, прояснять интересы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Гиппенрейтер Ю.Б. Введение в общую психологию: курс лекций [Текст] / Ю.Б. Гиппенрейтер. – М.: АСТ, 2015. – 352 с.
2. Игнатович А.В. О проблеме выявления особенностей отношения представителей различных социальных групп к урегулированию споров. Педагогика вчера, сегодня, завтра. 2018. Том 1. №1. С. 59 – 62, с.59. <http://dp-journal.ru/index.php/pvsz/article/view/30>
3. Allport G. W. Attitudes// The handbook of social psychology / Ed. by C. Murchison, Worcester. Clark University Press, 1935.
4. Томас У., Знанецкий Ф. Категория Форма установки. Специфика, 1918.
5. Лайкерт Р., 1932.
6. Зимбардо Ф., Ляйппе М. Социальное влияние — СПб.: Питер, 2001. — 448 с.: ил. — (Серия «Мастера психологии»), ISBN 5-8046-0172-5
7. Smith M., Bruner D., White R., 1956 – URL:<https://mylektsii.ru/7-70352.html>
8. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога, 2009 http://www.law.vsu.ru/structure/criminalistics/books/zimbardo_lyayppe.pdf.
9. Шихирев П. Н. Современная социальная психология США. М.: Наука, 1979.
10. La Piere R. Attitude versus action / (Eds.) Fishbein M., John N. Attitude Theory and Measurement. N.Y., 1967.
11. Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса. СПб.: Ювента, 1999. С. 15 – 52.
12. Smith, Bruner, White, 1956, Kelman, 1958.
13. Katz D. and E. Stotland. A Preliminary Statement of a Theory of Attitude Structure and Change // S. Koch (ed.). Psychology: Study of a Science. Vol. 3. N.Y., 1959.
14. Методика «ценностные ориентаций» (М. Рокич).
15. Узнадзе Д.Н. Теория установки. М. Воронеж, 1997. – 448 с.
16. Ядов В.А. О диспозиционной регуляции социального поведения личности // Методологические проблемы социальной психологии. М., 1975.
17. Асмолов А.Г. По ту сторону сознания. Методологические проблемы неклассической психологии. – М.: «Смысл», 2002, 480 с.
18. Асмолов А.Г. Понятие «установка» с позиций деятельностного подхода. <http://ethnopsychology.narod.ru/study/ustanovka/asmolov.htm>
19. Выготский Л. С. Собрание сочинений: в 6 т. / Гл. ред. А.В. Запорожец. – М.: Педагогика, 1982 – 1984.
20. Монк Дж. и Уинслейд Дж. Нарративная медиация. М., 2010.
21. Monk G., Winslade J. Narrative Mediation: A new approach to conflict resolution. Jossey-Bass, 2000. URL:<http://docplayer.ru/40033149-Narrativnaya-mediaciya->

- obzor-rabot-dzh-monka-i-dzh-uinsleyda-1-1.html, URL:<http://narrative-mediation.crinio.org/>
22. Попов П.П. Понятийное поле и факторы затрудненного общения: исследование возрастного аспекта. Педагогика вчера, сегодня, завтра. 2019. Том. 2. № 2. С. 50-55. URL: <http://dpo-journal.ru/index.php/pvsz/article/view/55>
 23. Фромм Э. Душа человека. М., 1992. 434с.

REFERENCES

1. Hippenreiter Yu.B. Introduction to General Psychology: Lecture Course [Text] / Yu. B. Hippenreiter. M.: AST, 2015. 352 p.
2. Ignatovich A.V. About the problem of revealing the peculiarities of the attitude of representatives of various social groups to the settlement of disputes. Pedagogy yesterday, today, tomorrow. 2018. Volume 1. No. 1. PP. 59-62, P. 59. <http://dpo-journal.ru/index.php/pvsz/article/view/30>
3. Allport G. W. Attitudes. The handbook of social psychology. Ed. by C. Murchison, Worcester. Clark University Press, 1935.
4. Thomas W. F. Znaniecki Category Form fitting. Specific., 1918.
5. Lykert R., 1932.
6. Zimbardo, F., M. Leippe Social influence. SPb.: Peter, 2001. 448 p.: Il. (Masters of psychology series), ISBN 5-8046-0172-5
7. Smith, M., Bruner D., White R., 1956. URL:<https://mylektsii.ru/7-70352.html>
8. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога, 2009. http://www.law.vsu.ru/structure/criminalistics/books/zimbardo_lyayppe.pdf
9. Shikhirev P. N. Modern social psychology of the USA. Moscow: Nauka, 1979.
10. La Pierre, R. Attitude versus action (Eds.) Fishbein M., John N. Attitude Theory and Measurement. N. Y., 1967.
11. Festinger L. a Theory of cognitive dissonance. SPb.: Juventus, 1999. PP. 15 – 52.
12. Smith, Bruner, White, 1956, Kelman, 1958.
13. Katz D. and E. Stotland. A Preliminary Statement of a Theory of Attitude Structure and Change. S. Koch (ed.). Psychology: Study of a Science. Vol. 3. N.Y., 1959.
14. Methodology "value orientations" (M. Rokich).
15. Uznadze D. N. The theory of installation. M. Voronezh, 1997. 448 p.
16. Yadov V. A. About dispositional regulation of social behavior of the personality. Methodological problems of social psychology. M., 1975.
17. Asmolov A. G. On the other side of consciousness. Methodological problems of non-classical psychology. - Moscow: "Smysl", 2002, 480 p.
18. Asmolov A. G. the Concept of "installation" from the standpoint of the activity approach. <http://ethnopsychology.narod.ru/study/ustanovka/asmolov.htm>
19. Vygotsky L. S. Collected works: in 6 vols. M.: Pedagogy, 1982 – 1984.
20. Monk G and Uninked G. Narrative mediation. Moscow, 2010. URL:<http://narrative-mediation.crinio.org/>
21. Monk G., Winslade J. Narrative Mediation: A new approach to conflict resolution. Jossey-Bass, 2000. URL:<http://docplayer.ru/40033149-Narrativnaya-mediatsiya-obzor-rabot-dzh-monka-i-dzh-uinsleyda-1-1.html>
22. Popov P.P. Conceptual field and factors of obstructed communication: study on the age dimension. Pedagogy yesterday, today, tomorrow. 2019.Vol. 2. № 2. PP. 50 – 55. URL: <http://dpo-journal.ru/index.php/pvsz/article/view/55>
23. Fromm E. the Soul of man. Moscow, 1992. 434с.

Информация об авторе: Попов Петр Петрович, магистрант кафедры жилищно-коммунального хозяйства факультета инженерных систем и сооружений ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет», тренер-медиатор, член Ассоциации медиаторов «НОМ»;

Московская обл., г. Балашиха,

SPIN-код: 4992-7974

e-mail: fpb-2006@bk.ru

Поступила: 03.10.2019

После доработки: 21.10.2019

Принята к публикации: 27.10.2019

Автор прочитал и одобрил окончательный вариант рукописи

Information about the author: Popov Petr Petrovich, Master student of the Department of Housing and Communal Services, Faculty of Engineering Systems and Structures FSBEI of HE "Voronezh State Technical University", trainer-mediator, member of the Association of mediators "NOM"

Moscow Region, Balashikha, Russia

SPIN-код: 4992-7974

fpb-2006@bk.ru

The paper was submitted: 03.10.2019

Received after reworking: 21.10.2019

Accepted for publication: 27.10.2019

The author have read and approved the final manuscript