



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Философия»

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

«Конфликтология. Психология конфликта»

Составитель
Панкратова И.А.

Ростов-на-Дону, 2013





Аннотация

Пособие содержит планы семинарских занятий, список основной и дополнительной литературы, задания для самостоятельной работы по курсу «Конфликтология», а также рекомендации по их выполнению.

Рекомендуется в помощь студентам при изучении учебного курса «Конфликтология», «Психология конфликта».

Составители

кандидат психологических наук, доцент

И.А. Панкратова





Оглавление

Пояснительная записка	5
УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ РАБОТЫ	7
Тематический план курса «КонФликтология»	8
Модуль 1. Общая теория конфликта	8
Комплексная цель	8
Учебно-тематический план лекционных занятий	9
Учебно-тематический план семинарских занятий	10
Проектное задание	12
Задания для самостоятельной работы студентов	14
Тесты рубежного контроля	18
Модуль 2. Типология конфликта	22
Комплексная цель.....	22
Учебно-тематический план лекционных занятий	23
Учебно-тематический план семинарских занятий	24
Проектное задание	27
Задания для самостоятельной работы студентов.....	29
Тесты рубежного контроля	36
Модуль 3. «Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия»	38
Комплексная цель.....	38
Учебно-тематический план лекционных занятий	39
Учебно-тематический план семинарских занятий»	40
ПРОЕКТНОЕ ЗАДАНИЕ.....	43
Задания для самостоятельной работы студентов.....	44
Тесты рубежного контроля	45
Модуль 4. «Управление конфликтами: теория и практика»	47
Комплексная цель.....	47
Учебно-тематический план лекционных занятий	48



Конфликтология

Учебно-тематический план семинарских занятий	50
Проектное задание «Психологические методы диагностики конфликтности»	54
Задания для самостоятельной работы студентов	55
Тесты рубежного контроля	56
Содержание теоретического курса	59
Содержание модуля 1 «Общая теория конфликта»	59
Содержание модуля 2. Типология конфликта	89
Содержание модуля 3 «Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия»	124
Содержание модуля 4. Управление конфликтами: теория и практика	162
Методические указания по подготовке к семинарским занятиям	193
Вопросы к экзамену по дисциплине «Конфликтология»	195
ЛИТЕРАТУРА.....	197



ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебно-методический комплекс представляет собой системное изложение курса «Конфликтология», «Психология конфликта» с учетом теоретических и методологических традиций и новейших достижений социально-психологической науки и практики.

Цель курса - формирование у студентов системы научных представлений о психологии конфликта как области научного знания, о причинах возникновения, формах протекания, динамике конфликтов и способах их разрешения и предупреждения.

Задачи курса:

1. Ознакомление студентов с проблемным полем науки о конфликте и основными достижениями в данной научной области.
2. Формирование у студентов представления о теоретической основе как условия успешного решения практических задач связанных с проблемой конфликта.
3. Выработка у студентов профессиональной установки и способности анализировать конкретные проявления конфликта, определять методы работы с проблемой.
4. Формирование системы навыков работы с проблемой конфликта.

Связь дисциплины с другими учебными предметами. «Конфликтология», «Психология конфликта» является проблемно-ориентированной дисциплиной. Поэтому имеет тесную связь со всеми дисциплинами, которые, так или иначе, затрагивают проблему конфликта.

Деятельность специалиста в области разрешения и предупреждения конфликтов связана с точным определением конфликтной ситуации, с уяснением степени ее распространения и локализации в различных сферах жизнедеятельности общества, с поиском мирных стратегий разрешения и предупреждения конфликта, с внедрением в практику эффективных посреднических методов, в том числе медиации, переговорных процедур и приемов, позволяющих снять конфликтотенный характер протекания процессов в обществе, в социальной группе и в личности. Для этого обучение студентов направлено на углубленную подготовку области конфликтологии, на выработку способностей исследования сущности конфликта, на приобретение практических навыков по предупреждению и разрешению конфликтов, на использование медиативных процедур и консультирования в переговорном процессе.

**Требования к уровню освоения содержания курса:**

Освоив курс «Конфликтология», студенты должны ориентироваться в основных разделах современной конфликтологии.

Знать проблемное поле науки о конфликте и основными достижениями в данной научной области.

Уметь самостоятельно подготовить и провести исследование конфликтов.

Владеть системой навыков работы по решению конфликтов, а так же с методиками, используемыми в конфликтологии.

Учебный материал построен на модульной основе и представлен следующими модулями:

Модуль 1. «Общая теория конфликта».

Модуль 2. «Типология конфликта».

Модуль 3. «Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия».

Модуль 4. «Управление конфликтами: теория и практика».

Содержание модулей включает в себя основные термины, учебно-тематические планы лекционных и семинарских занятий, задания для самостоятельной работы студентов, темы рефератов или докладов, список рекомендуемой литературы.

Создание развивающего образовательного пространства обеспечивается применением следующих **технологий**: объяснительно-иллюстративные (лекции-презентации); проблемно поисковые (проблемные лекции, мозговой штурм); дискуссионные (семинары-дискуссии); самостоятельная работа (поиск литературы по заданной теме, составление диаграмм, схем, таблиц, написание рефератов, подбор методик по заданной проблематике).



УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

№ п/п	Тема занятия	Количество часов		
		лекции	семинары	СРС
Модуль 1. Общая теория конфликта				
1.	Введение в конфликтологию			
2.	История развития конфликтологической науки			
3.	Структура и функции конфликта			
4.	Динамика конфликта			
Модуль 2. Типология конфликта				
5.	Классификации конфликта			
6.	Стратегии конфликтного поведения			
7.	Групповые конфликты: внутригрупповые и межгрупповые			
8.	Межличностные конфликты			
9.	Внутриличностные конфликты			
Модуль 3. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия				
10.	Семейные конфликты			
11.	Учебные конфликты			
12.	Конфликты в организациях			
13.	Военные конфликты			
Модуль 4. Управление конфликтами: теория и практика				
14.	Прогнозирование и профилактика конфликтов			
15.	Основы успешного разрешения конфликтов			
16.	Толерантность как модель бесконфликтного поведения			
17.	Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов			
18.	Медиация как форма разрешения конфликтов			
	ВСЕГО			
Форма итогового контроля – зачет, экзамен				



ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

МОДУЛЬ 1. ОБЩАЯ ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА

Комплексная цель модуля 1 «Общая теория конфликта» – формирование у студентов целостного представления о конфликтологии, как науки путем ознакомления с ее предметной областью, методологическим пространством и историей развития.

Основные термины модуля «Общая теория конфликта»:

Инцидент - это действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующих резкое обострения противоречия и начало борьбы между ними.

Конфликт – открытое столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

Конфликтолог – специалист по эффективному прогнозированию, предупреждению и разрешению конфликтов.

Конфликтология - (от лат. conflictus - столкновение и греч. logos - слово, понятие, учение) - особая междисциплинарная область, объединяющая теоретические, методологические и методические подходы к описанию, изучению и развитию практики работы с конфликтными явлениями разного рода, возникающими в различных областях человеческого взаимодействия.

Конфликтная ситуация - это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких сторон участников, каждый из которых имеет свои цели, мотивы, средства или способы решения проблемы, имеющий личную значимость для каждого из её участников.

Кризис - переворот, пора переходного состояния, перелом, состояние, при котором существующие средства достижения целей становятся неадекватными, в результате чего возникают непредсказуемые ситуации и проблемы.

Латентный конфликт - начальная, латентная фаза в развитии конфликта, которая характеризуется отсутствием внешних (открытых) действий оппонентов друг против друга.

Оппонент - лицо, выступающее с возражениями, опровергающее частично или полностью чьи-либо мнения и суждения, высказываемые в споре, дискуссии, диспуте.



Участники конфликтной ситуации - это субъект (лицо, группа, организация, государство), непосредственно вовлечённый во все фазы спора.

Эскалация - (англ. Escalation, букв. восхождение с помощью лестницы) — расширение, наращивание (вооружений и т. п.), постепенное усиление, распространение (конфликта и т. п.), обострение (положения и т. п.).

Учебно-тематический план лекционных занятий модуля «Общая теория конфликта»

Тема 1. Введение в конфликтологию

Теория конфликта как наука. Предмет, цели и задачи курса «Конфликтология». Функции и структура конфликтологии. Общий, специальный и прикладной уровни конфликтологии, специфика предметного поля каждого из них, характер их взаимосвязи между собой. Роль социальных наук (социологии, психологии, политологии, правоведения) в становлении и функционировании конфликтологии. Место и роль конфликтологии в современной науке. Основные методы конфликтологии (методы исследования конфликтов, методы профилактики и предупреждения конфликтов, методы разрешения конфликтов). Современные проблемы развития конфликтологии.

Тема 2. История развития конфликтологической науки

Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция научных воззрений на конфликт. Общая характеристика зарубежной конфликтологии. Особенности развития конфликтологии в России. История и логика становления отечественной конфликтологии, проблемы конкретизации ее предмета в связи с особенностями социально-политических условий развития страны. Характеристика конфликтологических исследований в стране в последние два десятилетия.

Тема 3. Структура и функции конфликта

Объективные составляющие конфликта. Психологические составляющие конфликта. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Двойственный характер функций конфликта. Влияние конфликтов на основных участников. Влияние конфликтов на социальное окружение. Теории механизмов возникновения конфликтов.



Тема 4. Динамика конфликта

Основные периоды и этапы в развитии конфликта. Формулы конфликта. Конфликты типа А, Б, В. Зависимость конфликта от конфликтогенов. Закон эскалации конфликтов (формула А). Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента (формула Б). Зависимость конфликта от двух и более конфликтных ситуаций (формула В). Динамика различных видов конфликтов.

Учебно-тематический план семинарских занятий модуля «Общая теория конфликта»

Тема 1. Конфликтология как наука

1. Конфликтология в системе наук.
2. Характеристика конфликта как социального феномена.
3. Понятие конфликта, его сущность и структура.
4. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
5. Субъекты конфликта и их характеристика.
6. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта.
7. Типы конфликтных ситуаций.

Литература:

1. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях. СПб.: Питер, 2005.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник. 3-е изд. СПб.: Питер, 2007.
3. Бабосов Е. М. Конфликтология. Мн.: Тетра-Системс, 2000.
4. Ворожейкин И. Е. и др. Конфликтология. М.: Инфра-М, 2001.
5. Зайцев А. Социальный конфликт. М.: 2001.
6. Семенов В. А. Конфликтология: история, теория, методология. СПб., СЗАГС, 2008.

Тема 2. История и современные тенденции конфликтологии

1. Предпосылки возникновения и развития конфликтологии.
2. Вклад древнегреческих философов в становление донаучного этапа развития конфликтологии.



Конфликтология

3. Отражение конфликтологических идей в средние века: Фомы Аквинского и др.
4. Конфликтологические идеи в трудах ученых эпохи Возрождения: Н.Кузанский, Коперник, Н. Макиавелли.
5. Взгляды на конфликтологию ученых «нового времени» и эпохи Просвещения: Ф. Бэкон, Т. Гоббс, Ж.-Ж. Руссо, А. Смит.
6. Природа конфликта в научных взглядах мыслителей первой половины XIX века: И.Канта, Г. Гегеля, Л. Фейербаха.
7. Основные тенденции развития конфликтологических второй половины XIX начала XX веков: О.Конта, В.Вунда и др.
8. Анализ социологических исследований У. Макдугалла, Я. Морено.
9. Междисциплинарный этап синтеза теории и практики конфликтологии.
10. Становление конфликтологии в России.

Литература:

1. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях. СПб.: Питер, 2005.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник. 3-е изд. СПб.: Питер, 2007.
3. Волков Б.С., Волкова Н.Д. Конфликтология. М.: «Академический проект», 2007.
4. Козырев Е.И. Конфликтология. М.: Альфа-М, Инфра-М, 2009.
5. Психология личности в трудах отечественных психологов / Сост. В.Л. Куликов. – СПб: Питер, 2000.

Тема 3. Конфликт как процесс, основные его характеристики

1. Объективное содержание конфликта.
2. Субъективная (психологическая) составляющая конфликта.
3. Эмоциональные реагирования в конфликте и саморегуляция.
4. Агрессия и гнев в конфликте.
5. Проявление тревожности и фрустрации в конфликте.
6. Функции конфликта.

Литература:

1. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях. СПб.: Питер, 2005.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник. 3-е изд. СПб.: Питер, 2007.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта. – СПб: Питер, 2000.



4. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб: Питер, 2001.
5. Майерс Д. Социальная психология. - СПб: Питер, 1999.
6. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии / Под ред. М. К. Тутушкиной.- СПб: Дидактика Плюс, 1998.

Тема 4. Процесс протекания конфликта

1. Различные основания выделения периодов протекания конфликтов.
2. Возникновение объективных противоречий.
3. Осознание конфликтной ситуации.
4. Переход к конфликтным действиям.
5. Эскалация конфликта. Закономерности процесса эскалации. Модели эскалации.
6. Завершение конфликта – как этап конфликтного взаимодействия.
7. Динамика различных видов конфликтов.

Литература:

1. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях. СПб.: Питер, 2005.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник. 3-е изд. СПб.: Питер, 2007.
3. Волков Б.С., Волкова Н.Д. Конфликтология. М.: «Академический проект», 2007.
4. Козырев Е.И. Конфликтология. М.: Альфа-М, Инфра-М, 2009.
5. Психология личности в трудах отечественных психологов / Сост. В.Л. Куликов. – СПб: Питер, 2000.
6. Основы конфликтологии / Под ред. Кудрявцева В.Н. М., 1997.
7. Рубин Д., Пруйт Д. Ким С. Х. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. СПб: прайм – еврознак, 2001.

Проектное задание к модулю «Общая теория конфликта»

Составление психологического глоссария по основным понятиям модуля. Данное задание предполагает раскрытие смысла используемых терминов изучаемой темы, включая базовые понятия, умения, навыки и проч. Глоссарий составляется по заранее заданным преподавателем терминам.



Конфликтология

Образец заполнения терминологического словаря

Психологический термин	Содержание	Источник сведений (наименование источника, изво, год, стр.)
Конфликт	весьма сложное социальное и психологическое явление, успешность изучения которого во многом зависит от качества исходных методологических и теоретических предпосылок, используемых методов. Решение рассматриваемых ниже проблем может способствовать преодолению тех трудностей, которые уже обозначились в связи с определением сущности конфликта, объекта и предмета конфликтологии.	Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ, 1999. С.81

Критериями для оценивания составленного студентами глоссария являются:

- соответствие терминов заданной направленности словаря;
- полнота словаря;
- наличие альтернативных толкований того или иного термина.

Основные понятия модуля: Конфликтология, конфликт, конфликтолог, интересы, мотивы, оппоненты, предмет конфликта, представления, реалистические и нереалистические конфликты, требования, действия, амбивалентность, дилемма узника, инцидент, иррадиация конфликта, когнитивная схема, конфликтогенная ситуация, кризис, латентный конфликт, персонализация, поляризация, проекция, социальная дилемма, справедливость,



стереотип, эскалация конфликта.

Задания для самостоятельной работы студентов к модулю «Общая теория конфликтов»

Задание 1. Составьте таблицу эволюции взглядов на конфликт:

Период	Имена	Положительное отношение к конфликту	Отрицательное отношение к конфликту

Задание 2. Соберите пословицы и поговорки в которых присутствует прямо противоположное отношение к конфликту. Проанализируйте собранный материал группой и обсудите чем объяснить также противоречия, которые доносят до нас народная мудрость.

Задание 3. Проанализируйте функции конфликта, сформулированные Л.Козером (Материал взят из книги: Тернер Дж. Структура социологической теории. – М.: Прогресс, 1985. – С. 175-177). Выразите свое отношение к ним с точки зрения их содержания, полноты и убедительности.

Функции конфликта

1. Чем острее конфликт, тем соответственно более четкие границы имеет каждая конфликтная группа.

2. Чем острее конфликт, чем более дифференцированно разделение труда в каждой конфликтной группе, тем вероятнее, что каждая из них будет иметь централизованную структуру принятия решений.

3. Чем острее конфликт, чем слабее дифференцирована структура, чем неустойчивее структура и слабее внутренняя солидарность, тем в большей мере централизация носит деспотический характер.

4. Чем острее конфликт, чем очевиднее, что он воздействует на все сегменты каждой группы, тем больше конфликт укрепляет структурную и идеологическую солидарность членов соответствующих конфликтных групп.

5. Чем первичнее отношения, связывающие членов соответствующих конфликтных групп, чем острее конфликт, тем сильнее он подавляет разногласия и отклонения в каждой конфликтной группе и заставляет подчиниться нормам и ценностям.

6. Чем сильнее конфор- мизм, вызванный межгруппо-



Конфликтология

вым конфликтом, тем больше накапливается враждебность и тем вероятнее, что в конце концов разразится внутригрупповой конфликт.

7. Чем меньшей жесткостью обладает социальная структура там, где происходит межгрупповой конфликт, чем чаще и мягче конфликт, тем вероятнее, что конфликт вызовет изменения системы, усилив ее адаптивность и интеграцию.

8. Чем менее жесткой является система, тем вероятнее, что конфликт поддержит в системе все новое и творческое.

9. Чем менее жесткой является система, чем меньше вероятность того, что конфликт связан с перенесением враждебности на альтернативные объекты, тем вероятнее, то конфликт столкнулся с реалистическими источниками напряженности.

10. Чем в большей мере система базируется на функциональной взаимообусловленности, тем чаще конфликты, тем более мягкими они являются, тем больше вероятность того, что они снимут напряженность, не вызывая при этом поляризации системы.

11. Чем устойчивее первичные отношения в системе, чем чаще конфликты, тем вероятнее, что они снимут напряженность, не вызывая при этом поляризации системы, но не в такой мере, чтобы система стала базироваться на вторичных отношениях.

12. Чем менее жесткой является система, тем вероятнее, что конфликт будет восприниматься теми, кто находится у власти, в качестве сигнала плохой приспособленности системы, на который следует обратить внимание.

13. Чем чаще происходят конфликты, тем меньше вероятность того, что они отражают разногласия по поводу наиболее существенных ценностей, тем вероятнее, что их функции будут направлены на то, чтобы поддерживать равновесие.

14. Чем в большей мере конфликтная группа может апеллировать к основным ценностям системы, тем меньше вероятность того, что конфликт вызовет разногласия по поводу этих ценностей, тем вероятнее, что он будет содействовать интеграции системы.

15. Чем меньше конфликтная группа защищает крайние интерпретации основных ценностей, тем меньше вероятность того, что образуется противостоящая ей конфликтная группа, тем менее разрушительным для системы будет конфликт.

16. Чем чаще конфликты и чем они мягче, тем вероятнее, что они должны содействовать нормативному регулированию конфликта.



Конфликтология

17. Чем менее жесткой является система, тем чаще и мягче конфликты.

18. Чем менее жесткой является система, тем вероятнее, что конфликт восстановит жизнечность существующих норм.

19. Чем менее жесткой является система, тем вероятнее, что конфликт порождает новые нормы.

20. Чем чаще и мягче конфликты, тем вероятнее, что группы должны быть централизованными в свои попытки укрепить конформизм всех членов каждой группы по отношению к нормам, управляющим конфликтом.

21. Чем равномернее распределение власти между конфликтными группировками, тем вероятнее, что конфликт порождает такую нейтрализацию, которая будет укреплять нормативный конформизм.

22. Чем менее жесткой является система, тем вероятнее, что именно конфликт может установить равновесие и иерархию власти в системе.

23. Чем меньше известно о силах противника и чем меньше показателей, характеризующих эти силы, тем вероятнее, что конфликт между двумя группами, соперничающими в борьбе за власть, укрепит равновесие отношений власти в системе.

24. Чем менее жесткой является система, тем вероятнее, что конфликт вызовет образование ассоциативных коалиций, которые увеличат сплочение и интеграцию системы.

25. Чем больше коалиции одних партий представляют угрозу для других, тем вероятнее, что эти последние тоже образуют ассоциативны коалиции.

26. Чем больше система основывается на функциональной взаимообусловленности, тем вероятнее, что коалиции будут носить инструментальный характер и окажутся менее длительными.

27. Чем больше разногласий обнаружится в системе, тем выше вероятность того, что интересы групп, входящих в коалицию, носят конфликтный характер, а вся коалиция чисто инструментальный.

28. Чем в большей мере коалиция образуется в чисто оборонительных целях, тем выше вероятность того, что она будет иметь инструментальный характер.

29. Чем сильнее структурирована система, чем первичнее существующие в ней связи, тем выше вероятность того, что в коалициях возникнут общие нормы и ценности и образуются более постоянные группы.

30. Чем в большей мере коалиции состоят из индивидов



(или, если выразиться более обобщенно, чем меньше единицы, образующие коалицию), тем выше вероятность того, что они образуют постоянную группу.

31. Чем больше взаимодействий требуется от участников коалиции, тем вероятнее, что они образуют более постоянную группу.

Задание 4. Проанализируйте предложенную ситуацию с точки зрения динамики конфликта (Материал взят из книги: Бородкин Ф.М., Коряк И.М. Внимание: конфликт. – Новосибирск: Наука, 1984. – С. 102). Какие периоды и этапы развития конфликта вы можете в ней выделить?

Этот случай произошел на кафедре одного вуза, куда по распределению после окончания того же института была принята молодой специалист Лялина. Она быстро освоилась с должностью ассистента и почувствовала себя вполне уверенно, тем более что благодаря своему общительному характеру была знакома чуть ли не со всем институтом. Только с заведующим кафедрой Умновым установить хорошие отношения Лялина не смогла. Он явно не одобрял постоянные отлучки Лялиной, бесконечные разговоры на посторонние темы, которые она затевала с сотрудниками кафедры, ее нерабочее настроение.

Поняв, что хорошему отношения Умнова ей не добиться, Лялина резко изменила свое поведение. Если раньше она хорошо ли, плохо ли, но выполняла распоряжения заведующего кафедрой, то теперь ограничила объем своей работы тем минимумом, который был необходим, чтобы продержаться на кафедре, проявив при этом недюжинную изобретательность и неплохое знание трудового законодательства. Пользуясь привилегиями молодого специалиста, она отказывалась руководить практикой студентов, требовала пересмотра учебных планов, ссылаясь на положение о высшей школе, которое позволяло ассистенту не читать лекций, отказалась от преподавания и вела лабораторные и практические занятия.

Одним словом, Лялина откровенно провоцирована Умнова на конфликты, и он шел на них, считая ниже своего достоинства не принять вызов, тем более что другого выхода из создавшегося положения и не видел. Решительность и «смелость» Лялиной снискали ей популярность среди молодых специалистов даже за пределами кафедры, не говоря уже о том, что другие ассистенты явно ориентировались на Лялину. Расстановка сил складывалась не в пользу заведующего кафедрой.

После некоторых размышлений Умнов резко изменил стра-



тегию поведения.

На очередном заседании кафедры после требования Лялиной снять с нее часть учебной нагрузки Умнов, к удивлению всех сотрудников, не только не выразил возмущения, но охотно пошел ей навстречу, сказав лишь, что поскольку эти часы все равно нужно отработать, то он возьмет на себя часть ее нагрузки Лялиной, а оставшиеся часы придется распределить между остальными сотрудниками кафедры.

Когда в следующий раз одной из ассистенток кафедры пришлось ехать вместо Лялиной в командировку, удивление сотрудников сменилось возмущением. Умнова обвиняли в слабхарактерности, чрезмерной терпимости, но вместе с тем недовольство высказывалось и в адрес Лялиной.

Ассистентки, которые теперь читали за нее лекции и вели дополнительные практические занятия, сменили симпатию на явную недоброжелательность. Лялина растерялась, такого поворота событий она не ожидала. Все ее капризы и претензии тотчас же удовлетворялись. О ней стали говорить, она пользуется мягкостью и терпимостью Умнова, чтобы что добиться особого положения на кафедре.

Былые почитатели Лялиной отвернулись от нее. Она растеряла свою популярность и приобрела врагов. Поскольку Лялина привыкла быть в центре внимания и вызывать восхищение окружающих, атмосфера недоброжелательности, сложившаяся вокруг нее на кафедре, стала казаться невыносимой. Она начала вести себя заносчиво и грубо чем еще больше, восстановила против себя коллектив.

Через некоторое время Лялина вынуждена была подать заявление об увольнении. Умнов решил выдержать характер до конца и стал уговаривать Лялину остаться, ссылаясь на то, что не имеет права уволить молодого специалиста до истечения трехлетнего срока работы. Тогда Лялина обратилась к декану и добилась разрешения на увольнение. После ее ухода кафедра вздохнула с облегчением и между сотрудниками и заведующим восстановились прежние отношения.

Тесты рубежного контроля к модулю «Общая теория конфликта»

1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:



Конфликтология

- а) в конце XIX века;
- б) в начале XX века;
- в) в 30-е годы XX века;
- г) в конце 50-х годов XX века.

2. Конфликт — это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре.

3. Противоборство — это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений.

4. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя-бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях.

5. Конфликтная ситуация — это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта

6. Причина конфликта — это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимо-



действия;

- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними.

8. Образ конфликтной ситуации — это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны.

9. Инцидент — это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт.

10. Стороны конфликта — это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор).

12. Конфликтогены — это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;



Конфликтология

г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.

Ключ: г 2)в 3)в 4)б 5)б 6)в 7)б 8)а 9)а 10)а



МОДУЛЬ 2. ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

Комплексная цель модуля 2 «Типология конфликта»

– рассмотреть основные подходы к типологии конфликтов.

Основные термины модуля «Типология конфликта»:

Внутриличностные конфликты - трудно разрешимое противоречие, вызванное столкновением между примерно равными по силе, но противоположно направленными интересами, потребностями, влечениями и т.п.

Группа - совокупность людей, объединенных общностью интересов, профессии, деятельности и т.п.

Конфликт межличностный [от лат. conflictus — столкновение] — столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

Компромисс — стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

Консенсус — общее согласие по спорному вопросу; соглашение, которое устраивает обе конфликтующие стороны, на основе взаимных уступок.

Межгрупповой конфликт - внешний конфликт между разными группами. Межгрупповой конфликт может породить конфликт между членами одной группы.

Поведение конфликтное — агрессивные действия, направленные на причинение ущерба другой стороне.

Соперничество — стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением одержать победу над соперником.

Сотрудничество — стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

Уступка — стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.

Уход — стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.



Учебно-тематический план лекционных занятий модуля «Типология конфликта»

Тема 5. Классификации конфликтов

Проблема классификации в конфликтологии. Основные виды классификации конфликтов.

Тема 6. Стратегии конфликтного поведения

Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии («конструктивная», «деструктивная», «конформистская») и их характеристика. Стратегии поведения личности в конфликте, их преимущества и недостатки (Модель К.Томаса – Р. Килмена).

Тема 7. Групповые конфликты: внутригрупповые и межгрупповые

Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм.

Межэтнический конфликт, как пример межгруппового конфликта: специфика, сущность, причины возникновения. Специфика внутренних национально-этнических конфликтов в России. Основные пути разрешения межэтнических конфликтов: институциональный подход, инструментальный подход.

Тема 8. Межличностные конфликты

Понятие межличностного конфликта и его структура. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. Мотивационный подход М. Дойча и Г. Макклиттона. Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения: коллектив, семья, система «гражданин—общество», диффузная группа.

Причины межличностных столкновений – объективно и субъективно несовместимые или противоположные интересы, потребности, ценности, установки, ориентации, мнения, способы поведения. Психологические особенности межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Уровни развития межличностных конфликтов.

Тема 9. Внутриличностные конфликты

Потребности, интересы, ценности и мотивы поведения



личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Основные типы поведения людей в конфликтных ситуациях. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Внутриличностный конфликт и борьба мотивов. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.

Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Проблема внутриличностных конфликтов во взглядах З. Фрейда. Теория комплекса неполноценности А. Лодера. Учение об экстраверсии и интроверсии К. Юнга. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма. Теория психоаналитического развития Э. Эриксона. Мотивационные конфликты по К. Левину. Теория когнитивного диссонанса Л. Фестингера. Теория потребностей А. Маслоу. Формы проявления внутриличностных конфликтов и их симптомы: неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализм. Способы разрешения внутриличностных конфликтов и их содержание: компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение, коррекция. Особенности возникновения внутриличностных конфликтов, связанных с различными видами профессиональной деятельности: менеджера, юриста, социального работника, специалиста PR, психолога, педагога и др. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностных конфликтов. Роль конфликта в формировании и развитии личности. Факторы и механизмы разрешения внутриличностных конфликтов. Основные способы разрешения внутриличностных конфликтов. Психологическая защита. Развитие стрессоустойчивости.

Учебно-тематический план семинарских занятий модуля «Типология конфликта»

Тема 5. Подходы к классификации конфликтов

1. Основания классификации конфликтов.
2. Особенности протекания различных видов конфликта.
3. Различные подходы к классификации конфликтов.

Литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ, 1999. - С. 292-299.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта - СПб.: 2000
3. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: курс лекций. Ростов-на-Дону: Изд. Феникс, 1998. —480 с.



4. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. М.: 2000.
5. Цой Л.Н. Практическая конфликтология. М., 2001.

Тема 6. Личность и ее особенности в конфликтном взаимодействии

1. Индивидуальная предрасположенность к конфликтам.
2. Типы конфликтных личностей.
3. Личностные качества, характеризующие конфликтную личность.
4. Конфликтоустойчивость личности, ее сущность, характеристики.

Литература:

1. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях. СПб.: Питер, 2005.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник. 3-е изд. СПб.: Питер, 2007.
3. Волков Б.С., Волкова Н.Д. Конфликтология. М.: «Академический проект», 2007.
4. Козырев Е.И. Конфликтология. М.: Альфа-М, Инфра-М, 2009.
5. Психология личности в трудах отечественных психологов / Сост. В.Л. Куликов. – СПб: Питер, 2000.

Тема 7. Групповые конфликты: внутригрупповые и межгрупповые.

1. Межгрупповые конфликты, их причины и функции.
2. Классификация межгрупповых конфликтов.
3. Функции внутригруппового конфликта.
4. Последствия конфликта в группе. Понятие групповых конфликтов и их структура.
5. Формы протекания межгрупповых конфликтов и способы их разрешения.

Литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ, 1999. - С. 292-299.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта - СПб.: 2000
3. Громова О.Н. Конфликтология. М. 1998.
4. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: курс лекций. Ростов-на-Дону: Изд. Феникс, 1998. —480 с.



5. Кандыбо В.И., Басков В.П. Введение в конфликтологию. Ярославль, 2003.
6. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. М.: 2000.

Тема 8. Психические состояния в межличностных конфликтах

1. Эмоциональные реагирования в конфликте и саморегуляция.
2. Агрессия и гнев в конфликте.
3. Проявления тревожности и фрустрации в конфликте.
4. Стресс и его влияние в ситуациях конфликта.
5. Разрядка эмоций.

Литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ, 1999. - С. 292-299.
2. Веренко И.С. «Конфликтология», «Психология конфликта» Москва, концерн Swiss, 1990.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта - СПб.: 2000
4. Громова О.Н. Конфликтология. М. 1998.
5. Дружинин В.В., Конторов Д.С., Конторов М.Д. Введение в теорию конфликта. М.: Радио и связь, 1989, 288 с.
6. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: курс лекций. Ростов-на-Дону: Изд. Феникс, 1998. —480 с.
7. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. М.: 2000.

Тема 9. Внутриличностные конфликты.

1. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь.
2. Основные типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
3. Понятие внутриличностного конфликта и его особенности.
4. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления.
5. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.

Литература:



1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник. 3-е изд. СПб.: Питер, 2007.
2. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учебное пособие для студентов ВУЗов. - Изд. 4-е испр, и до. - М: Академический проект, 2010.
3. Егидес А. П. Учебник семейных отношений, или Брак без брака. АСТ-ПРЕСС, 2008.
4. Конфликтология для государственных служащих. СПб., СЗАГС, 2010.
5. Лысенко А. С. Искусство интеллектуального боя — Эффективное разрешение конфликтов. Киев, 2010
6. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфликтология. СПб., Питер, 2011.

Проектное задание к модулю «Типология конфликта»

Написание реферата

Реферирование литературы предполагает краткое изложение в письменном виде, а затем в форме публичного выступления результатов самостоятельного теоретического изучения какой-либо проблемы. В отличие от рецензии реферат не предполагает разбора и оценки, а представляет собой сокращенное отображение реферируемого произведения. Авторское выражение мыслей должно быть выделено, например, путем заключения в скобки или указания своих инициалов, от содержания реферируемого произведения.

Объем реферата определяется содержанием первоисточников, но не должен превышать 15 страниц печатного текста и не менее 10 страниц. Реферат сдается преподавателю не позднее, чем за 10 дней до экзамена.

Структурно реферат состоит как минимум из трех частей: введения, основной части и заключения. *Введение* содержит обоснование актуальности темы, а также краткую характеристику первоисточников. В *основной части* реферата передается содержание изученных первоисточников по данной проблеме. При необходимости данная часть реферата может быть разбита на несколько параграфов. В *заключении* от студента требуется на основе проведенного анализа первоисточников выразить собственные выводы, высказав аргументированное согласие или несогласие с позицией авторов.



Требования к оформлению реферата: работа принимается только в печатном виде. Текст печатается на одной стороне стандартного листа белой односортной бумаги через 1,5 интервала. Формат бумаги А4 (210x297), размер левого поля - 30 мм, верхнего - 20 мм, правого - 15 мм, нижнего - 20 мм.

Титульный лист оформляется следующим образом: указание учебного заведения, темы реферата, наименования дисциплины и специальности, номер учебной группы и ФИО исполнителя, должности, ученой степени и ФИО преподавателя.

Все *страницы нумеруются*, начиная с титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). Каждая глава (раздел) начинается с новой страницы. Это же правило относится и к другим структурным составляющим работы: введению, заключению, списку использованных источников и др.

Расстояние между названием главы и последующим текстом (названием пункта) равно двум интервалам. Заголовки располагаются посередине строки. Подчеркивать заголовки и переносить слова в заголовках не допускается.

Список литературы, используемой в работе, оформляется следующим образом. По каждому литературному источнику даются фамилии и инициалы авторов. Название работы. - Место издания: Название издательства, год издания. - Количество страниц. Если приводится статья, то указывается фамилия и инициалы автора, название статьи и через две косые линейки (//) название сборника или журнала. - Год издания. - Номер (Например, Ковров А.В. Психологические аспекты ведения переговоров. Москва, 2003;

Щербаков А.И. Совершенствование системы психологического образования будущего учителя // Вопросы психологии. 1981. № 5. С. 5-15.).

При *цитировании текста* первоисточника или научно-теоретической работы, статьи необходимо цитату заключить в кавычки и сделать ссылку на источник. Если цитирование текста повторяется неоднократно, то при первой ссылке следует сделать оговорку, а затем рядом с цитатой в скобках проставлять только страницы источника. В ссылке указываются фамилия, инициалы автора, название работы, место и год издания, страница. Возможно иное оформление цитирования. После цитаты ставится квадратная скобка, где проставляется номер источника в списке литературы, после запятой указывается страница в источнике, с которой взята данная цитата. Цитирование без ссылок на источник недопустимо.

**Темы рефератов:**

1. Э.Фромм: конфликт как следствие «экзистенциальной дихотомии».
2. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З.Фрейда.
3. А.Адлер: внутриличностные конфликты как проявление комплекса неполноценности.
4. Понятие «конфликтная личность» во взглядах К.Юнга.
5. К.Хорни: «невротические потребности» как источник внутриличностной конфликтности.
6. А.Маслоу: как нереализованная потребность в самоактуализации
7. К.Роджерс: конфликт и проблема самооценки.
8. Конфликт в теории когнитивного диссонанса Л.Фестингера.
9. Конфликт как проявление неадаптивных форм поведения (Д.Скиннер, Н.Миллер, ДЖ.Доллард).
10. Э.Берн: интеракционистское понимание конфликта.
11. Конфликт в теории психосоциального развития Э.Эриксона.
12. Мотивационный конфликт по К.Левину.
13. Конфликт в логотерапии В.Франкла.

Задания для самостоятельной работы студентов к модулю «Типология конфликта»

Задание 1. Вашему вниманию предлагается две типологии конфликтов отечественных конфликтологов — Э. А. Уткина и А. Я. Анцупова, А. И. Шпилова. Цель задания — сравнить их между собой и дать свою оценку каждой из них. Попробуйте не только проанализировать достоинства и недостатки (если они имеются) каждой типологии, но и дать свою собственную классификацию конфликтов.

1. Уткин Э. А. Конфликтология: теория и практика. — М.: Экмос, 1998.— С. 66—68.

Существует четыре основных типа конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой.

Внутриличностный конфликт. Здесь участниками являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т.п. «Две души живут в



моей груди...»,— писал Гете. И этот конфликт может быть функциональным или дисфункциональным в зависимости от того, как и какое решение примет человек и примет ли его вообще. Буриданов осел, например, так и не смог выбрать одну из двух совершенно одинаковых охапок сена, чем обрек себя на голодную смерть.

Порой в жизни, не решаясь сделать выбор, не умея решать внутриличностные конфликты, мы уподобляемся буриданову ослу.

Внутриличностный конфликт чаще всего бывает тогда, когда одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы. Внутриличностные конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы. Одна из наиболее распространенных — это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. Например, будучи хорошим семьянином, человек должен вечера проводить дома с семьей, а положение руководителя может обязывать нередко задерживаться на работе. Причиной такого конфликта является рассогласование личных потребностей и требований производства. Внутренние конфликты могут возникать на производстве вследствие перегруженности работой или, напротив, отсутствия работы при необходимости находиться на рабочем месте.

Межличностный конфликт. Это один из самых распространенных типов конфликта. Межличностный конфликт чаще всего проявляется в борьбе руководителей за ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования или одобрение проекта. Межличностный конфликт может также проявиться в столкновении различных типов характера, темперамента. Иногда люди просто не в состоянии ладить друг с другом. Например, два начальника, имеющих холерический темперамент, будут часто конфликтовать друг с другом. С трудом согласовывают свои действия два лидера в одном коллективе.

В организациях он проявляется по-разному. Многие менеджеры считают, что единственной его причиной является несходство характеров. Действительно, встречаются люди, которым из-за различий в характерах, взглядах, манере поведения очень не просто ладить друг с другом. Однако более глубокий анализ показывает, что в основе таких конфликтов, как правило, лежат объективные причины. Чаще всего — это борьба за ограниченные возможности: материальные средства, производственные площа-



ди, время использования оборудования, рабочую силу и т.д. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой. Конфликты возникают между менеджером и подчиненным, например, когда подчиненный убежден, что менеджер предъявляет к нему непомерные требования, а менеджер считает, что подчиненный не желает работать в полную силу.

По субъективному признаку во внутренней жизни каждой организации можно выделить следующие типы межличностных конфликтов: конфликты между управляющими и управляемыми в рамках данной организации, причем конфликты между менеджером и рядовым исполнителем будут существенно отличаться от конфликтов между менеджером первой руки и менеджерами нижестоящих уровней: конфликты между рядовыми сотрудниками; конфликты на управленческом уровне, т.е. конфликты между менеджерами одного ранга. Эти конфликты, как правило, теснейшим образом переплетены с личностными и кадровыми коллизиями, с практикой продвижения персонала в рамках данной организации, с борьбой за распределение наиболее важных позиций в ее собственной структуре.

Они могут быть также связаны с разработкой различных стратегий поведения соответствующих организаций, с выработкой критериев эффективности ее совокупной деятельности.

Конфликт между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают свои собственные нормы поведения, характер общения. Каждый член такой группы обязан их соблюдать (отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой). Сошлемся на конфликты адаптационные: между теми правилами и нормами внутреннего общения, которые сложились в данной организации, и новичками, не осведомленными о существовании таких правил. Можно выделить конфликты между группой и личностью — не членом группы, а также внутригрупповые конфликты — между группой и одним из ее членов.

Другой распространенный конфликт этого типа — конфликт между группой и руководителем. Здесь следует различать конфликты между менеджером и подчиненным ему подразделением, подразделением и руководителем другой группы, между менеджерами различных подразделений, если в конфликт вовлекаются члены разных групп. В последних двух случаях конфликт может перерасти в межгрупповой. Наиболее тяжело такие конфликты протекают при авторитарном стиле руководства.

Межгрупповой конфликт. Организация состоит из множе-



ства формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководством и исполнителями, между работниками различных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений, между администрацией и профсоюзом.

Частным примером межгруппового конфликта служат разногласия между высшим и более низким уровнями управления, между линейным и штабным персоналом.

2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 1999. — С. 207 – 209.

Один из существенных признаков конфликта составляют характер и особенности участвующих в нем сторон. От того, кем представлены конфликтующие стороны, решающим образом зависят характеристики конфликта. Исходя из этого, базовая типология конфликтов будет иметь вид: конфликты с участием человека: *социальные* (межличностные, между личностью и группой, между малыми и средними социальными группами, между большими социальными группами, межгосударственные, между коалициями государств); *внутриличностные* (между «хочу» и «не хочу», между «могу» и «не могу», между «хочу» и «не могу», между «нужно» и «не нужно», между «хочу» и «нужно», между «нужно» и «не могу»); зооконфликты: *интропсихические*; *зоосоциальные* (между двумя животными, между животными и группой, между группами животных).

Основной объект конфликтологии составляют семь видов социальных конфликтов. *Межличностные* конфликты представляют собой столкновения интересов двух людей. Если начальник отдела противопоставил себя группе подчиненных, то это будет конфликт типа «личность-группа».

Борьба в учительском коллективе средней школы между сторонниками директора и его противниками - это *конфликт между малыми группами*.

Средние социальные группы по количественному составу занимают промежуточное положение между малыми и большими. Если количество участников конфликта превышает несколько сотен человек, то это конфликт *между большими социальными группами*.

Международные конфликты представляют собой борьбу между двумя государствами или их коалициями. Может также возникнуть конфликт *между государством и группой государств*. Кроме того, коалиции государств могут насчитывать от нескольких участников до большого числа их. Это влияет на характер



международного конфликта.

Задание 2. Проанализируйте фрагмент из «Исповеди» Л.Н. Толстого и объясните:

1. Какой тип внутриличностного конфликта описан автором?

2. В чем причины данного типа внутриличностного конфликта?

3. Раскройте динамику конфликта Л.Н. Толстого.

4. Какого рода защитные механизмы от внутриличностного конфликта использовал автор «Исповеди»?

5. К какой научной концепции внутриличностного конфликта относится конфликт, описанный Л.Н. Толстым? Кто автор этой концепции?

«Я вкусил уже соблазна писательства, соблазна огромного денежного вознаграждения и рукоплесканий за мой ничтожный труд, и предавался ему как средству к улучшению своего материального положения и заглушению в душе всяких вопросов о смысле жизни моей и общей.

Я писал, поучая тому, что для меня было единой истиной,— что надо жить так, чтобы самому с семьей было как можно лучше.

Так я жил, но пять лет тому назад со мною стало случаться что-то очень странное: на меня стали находить минуты сначала недоумения, остановки жизни, как будто я не знал, как мне жить, что мне делать, Ия терялся, и впадал в уныние. Но это проходило, и я продолжал жить по-прежнему. Потом эти минуты недоумения стали повторяться чаще и чаще и все в той же самой форме. Эти остановки жизни выражались всегда одинаковыми вопросами: зачем? Ну, а потом?

Сначала мне показалось, что это так — бесцельные, неуместные вопросы. Мне казалось, что это все известно и что, если я когда и захочу заняться их решением, это не будет стоить мне труда, - что теперь мне только некогда заниматься, а когда вздумаю, тогда и найду ответы. Но чаще и чаще стали повторяться вопросы, настоятельнее и настоятельнее требовались ответы, и как точки, падая все на одно место, сплотились эти вопросы, без ответов, в одно черное пятно.

Случилось то, что случается с каждым заболевающим смертельною внутреннею болезнью. Сначала появляются ничтожные признаки недомогания, на которые больно не обращать внимания, потом признаки эти повторяются чаще и чаще и и сливаются в одно нераздельное по времени страдание. Страдание



растет, и больной не успеет оглянуться, как уже сознает, что то, что он принимал за недомогание, есть то, что для него значительнонее всего в мире, что это — смерть.

То же случилось и со мной. Я понял, что это — не случайное недомогание, а что-то очень важное, и что если повторяются все те же вопросы, то надо ответить на них. Но только как я попытался ответить на них и разрешить, я тотчас же убедился, во-первых, в том, что это не детские и глупые вопросы, а самые важные и глубокие вопросы в жизни, и, во-вторых, в том, что я не могу и не могу, сколько бы я ни думал, разрешить их. Прежде чем заняться самарским именем, воспитанием сына, писанием книги, надо знать, зачем я это буду делать. Пока я не знаю — зачем, я не могу ничего делать, я не могу жить. Среди моих мыслей о хозяйстве, которое очень занимало меня в то время, мне вдруг приходил и голову вопрос: «Ну, хорошо, у тебя будет 6000 десятин в Самарской губернии, 300 голов лошадей, а потом?..». И я совершенно опешивал и не знал, что думать дальше. Или, начиная думать о том, как я воспитываю детей, я говорил себе: «Зачем?». Или, рассуждая о том, как народ может достигнуть благосостояния, я вдруг говорил себе: «А мне что за дело?».

Или, думая о той славе, которую приобретут мне мои сочинения, я говорил себе: «Ну, хорошо, ты будешь славнее Гоголя, Пушкина, Шекспира, Мольера, всех писателей в мире,— ну и что ж?...». И я ничего и ничего не мог ответить. Вопросы не ждут, надо сейчас ответить; если не ответишь, нельзя жить. А ответа нет.

Я почувствовал, что то, на чем я стоял, подломилось, что мне стоять не на чем, что того, чем я жил, уже нет, что мне нечем жить. Жизнь моя остановилась. Я мог дышать, есть, пить, спать и не мог ни дышать, ни есть, ни пить, ни спать; но жизни не было, потому что не было таких желаний, удовлетворение которых я находил бы разумным. Если я желал чего, я впредь знал, что, удовлетворю или не удовлетворю мое желание, из этого ничего не выйдет. Если бы пришла волшебница и предложила мне исполнить мое желание, я бы не знал, что сказать. Если есть у меня желания, но привычки желаний прежних, в пьяные минуты, то я в трезвые минуты знаю, что это — обман, что нечего желать. Даже узнать истину я не мог желать, потому что я догадывался, в чем она состояла.

Истина была та, что жизнь есть бессмыслица. Я как будто жил, жил, шел, шел и пришел к пропасти, я ясно увидел, что впереди ничего нет, кроме гибели. И остановиться нельзя, назад



нельзя, и закрыть глаза нельзя, чтобы не видеть, что ничего нет впереди, кроме страданий и настоящей смерти — полного уничтожения.

Со мной сделалось то, что я, здоровый, счастливый человек, почувствовал, что я не могу более жить,— какая-то непреодолимая сила влекла меня к тому, чтобы как-нибудь избавиться от жизни. Нельзя сказать, чтоб я хотел убить себя. Сила, которая влекла меня прочь от жизни, была сильнее, полнее хотенья, это была сила, подобная прежнему стремлению к жизни, только в обратном отношении. Я всеми силами стремился прочь от жизни. Мысль о самоубийстве пришла мне так же естественно, как прежде приходили мысли об улучшении жизни. Мысль эта была так соблазнительна, что я должен был употреблять против себя хитрости, чтобы не привести ее слишком поспешно в исполнение. Я не хотел торопиться только потому, что хотелось употребить все усилия, чтобы распутаться: если не распутаюсь, то всегда успею. И вот тогда, я счастливый человек, прятал от себя шнурок, чтобы не повеситься на перекладине между шкапами в своей комнате, где я каждый вечер бывал один, раздеваясь, и перестал ходить с ружьем на охоту, чтобы не соблазниться слишком легким способом избавления себя от жизни. Я сам не знал, чего я хочу: я боялся жизни, стремился прочь от нее и между тем чего-то еще надеялся от нее...

И я спасся от самоубийства. Когда и как совершился во мне этот переворот, я не мог бы сказать. Как незаметно, постепенно уничтожалась во мне сила жизни и я пришел к невозможности жить, к остановке жизни, к потребности самоубийства, так же постепенно, незаметно возвратилась ко мне эта сила жизни.

И странно, что та сила жизни, которая возвратилась ко мне, была не новая, а самая старая, — та самая, которая влекла меня на первых порах моей жизни.

Я вернулся во всем к самому прежнему, детскому и юношескому. Я вернулся к вере в ту волю, которая произвела меня и чего-то хочет от меня; я вернулся к тому, что главная и единственная цель моей жизни есть то, чтобы быть лучше, т.е. жить согласнее с этой волей; я вернулся к тому, что выражение этой воли я могу найти в том, что в скрывающейся от меня дали работало для руководства своего все человечество, т.е. я вернулся к вере в Бога, в нравственное совершенствование и в предание, передававшее смысл жизни. Только та и была разница, что тогда все это было принято бессознательно, теперь же я знал, что без этого я не могу жить». (Л.Н. Толстой) *(Материал взят из книги:*



Конфликтология: Учебное пособие / Составитель Е.В. Буртовая. – М.: РГИУ, 2002).

Тесты рубежного контроля к модулю «Типология конфликта»

1. Подход к типологии конфликтов с особенным составом сторон конфликта, был выдвинут:

- а) Леонтьевым А.Н.;
- б) Анцуповым А.Я.;
- в) Шипилов А.И.;
- в) Карминный А.С.

2. Преодолевая свою неполноценность, личность развивает в себе чувство:

- а) объективности;
- б) общности;
- в) адекватности;
- г) понимания.

3. К психоаналитической школе развития конфликтологии не относится:

- а) З. Фрейд;
- б) К. Юнг;
- в) М. Дугл;
- г) К. Хорни.

4. Состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности, цели, с которыми он не может справиться – это:

- а) межличностный конфликт;
- б) учебный конфликт;
- в) внутриличностный конфликт;
- г) социальный конфликт.

5. Психологическое состояние, которое возникает в следствии воображаемой помехи, препятствующей достижению цели – это:

- а) фасилитация;
- б) фрустрация;



Конфликтология

- в) ингибция;
г) стагнация.
6. К межличностному типу конфликта не относится:
а) конфликт потребности;
б) чувственный;
в) бескомпромиссный;
г) аффективный.
7. Основателем теории ролей является:
а) Т. Парсонс;
б) К. Юнг;
в) К. Фабри;
г) З. Фрейд.
8. Приспособление – это стратегия поведения в конфликте, для которой характерно:
а) уклонение от ситуации игнорирования;
б) отказ от своих интересов и готовность подчиниться;
в) попытка участника конфликта заставить собеседника подчиниться;
г) отказ от участия в конфликте.
9. Межличностный конфликт – это:
а) противоборство взрослых людей;
б) насилие над человеком;
в) противоборство ценностей личности;
г) противоборство нескольких людей.
10. Конфликт социальных норм – это:
а) внутриличностный конфликт;
б) межличностный конфликт;
в) конфликт в организации;
г) конфликт в ВУЗе.

Ключ: 1)в 2)б 3)в 4)в 5)б 6)а 7)а 8)б 9)г 10)а



МОДУЛЬ 3. «КОНФЛИКТЫ В РАЗЛИЧНЫХ СФЕРАХ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ»

Комплексная цель модуля 3 «Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия»

Изучение конфликта как многоаспектно процесса, проявляющегося в различных сферах человеческой деятельности.

Основные термины модуля 3 «Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия»:

Конфликт организационный — столкновение противоположно направленных организационных позиций индивидов ИЛИ групп безотносительно целей друг друга. Как правило, К. О. Возникает из ситуации, когда необходимо резко изменить привычный тип деятельности и перейти к новым организационным структурам.

Революция — коренной переворот в социально-политическом устройстве общества. Коренной вопрос всякой революции — вопрос о государственной власти.

Семья - основанная на браке или кровном родстве малая группа, члены которой связаны общностью быта, взаимной моральной ответственностью и взаимопомощью.

Социальная напряженность - это устойчивое рассогласование интересов, потребностей, норм социальных субъектов (индивидов, групп, институтов), которое проявляется в их социальных взаимодействиях.

Статус — реальное положение личности в системе внутрисистемных отношений, степень его авторитетности. Статус может быть высоким, средним или низким.

Террор — политика устрашения, подавления политических противников насильственными методами.

Тоталитаризм — система насильственного политического господства, характеризующаяся полным подчинением общества, всех сфер его жизни власти господствующей элиты, организованной и целостный военно-бюрократический аппарат и возглавляемый лидером.

Этнический конфликт - форма межгруппового конфликта, когда группы с противоречивыми интересами поляризуются по этническому признаку.



Учебно-тематический план лекционных занятий модуля 3 «Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия»

Тема 10. Семейные конфликты

Структура семейных отношений. Отношения между супругами. Отношения в системе: «родители—дети», «супруги и их родители». Факторы конфликтности в семейных отношениях. Кризисные периоды в развитии семьи. Девиантное поведение как фактор конфликтности. Характеристика конфликтности в супружеских отношениях. Кризисная семья, конфликтная семья, проблемная семья. Формы конфликтного поведения супругов. Психотравмирующие последствия супружеских конфликтов. Предупреждение супружеских конфликтов и их разрешение. Конфликты в отношениях между родителями и детьми. Факторы конфликтности отношений «родители-дети». Причины конфликтов в системе «родители—дети». Формы проявления конфликтогенов между родителями и детьми и способы их предупреждения и разрешения. Природа супружеских конфликтов и их классификация. Формы проявления супружеских конфликтов. Возможные пути предотвращения и разрешения супружеских конфликтов. Проблемы взаимоотношений между родителями и детьми: конфликт поколений или сложности взаимного восприятия. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация, функции и последствия. Отношения «родитель-ребенок» в неблагополучных и неполных семьях. Основные способы урегулирования семейных конфликтов.

Тема 11. Учебные конфликты.

Генезис, природа, типология и динамика конфликтов в педагогическом процессе. Конфликты в педагогическом коллективе: причины возникновения, структура и классификация. Функции и последствия педагогических конфликтов. Проблемы взаимного восприятия в диаде «учитель-ученик». Обучающие, воспитывающие и информационные функции образования, их взаимосвязь и противоречия в педагогическом процессе. Девиантное поведение и насилие в образовательных учреждениях. Проблемы взаи-



моотношения в диаде «учитель-родитель».

Тема 12. Конфликты в организациях

Понятие организации как основной ячейки в структуре современного общества. Типы конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения. Организационно-технические, социально-экономические и административно-управленческие предпосылки конфликтов в организации. Функции конфликтов в организации. Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами в организации. Последствия конфликта в организации.

Тема 13. Военные конфликты

Международные конфликты — одна из форм взаимодействия между государствами. Международные конфликты, причины их возникновения. Последствия международных конфликтов. Гражданские волнения и войны, государственные перевороты и военные мятежи, восстания, партизанские действия и др. Миротворческие силы. Терроризм.

Учебно-тематический план семинарских занятий модуля 3 «Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия»

Тема 10. Конфликтное взаимодействие в семейной сфере

1. Роль семьи в образовании и воспитании детей.
2. Причины возникновения, типология и структура семейных конфликтов.
3. Функции и последствия конфликта в семье.
4. Основные способы разрешения семейных конфликтов.
5. Межпоколенные конфликты в современной российской семье.
6. Силовая модель решения семейных конфликтов.
7. Конфликты в молодой семье.

Литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. - СПб.: Питер, 2008.
2. Зритнева Е.И. Социология семьи: Учебное пособие для



студентов вузов. – М.: ВЛАДОС, 2006.

3. Ивлева В.В. Семейная психология. – Минск: Современ. шк., 2006.

4. Леонов Н. И. Конфликты и конфликтное поведение: методы изучения: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальностям психологии. – СПб.: Питер, 2005.

5. Эриксон М. Стратегии семейной терапии. – М.: Ин-т Общегуманитар. исслед., 2008.

Тема 11. Учебные конфликты

1. Специфика педагогической деятельности.
2. Виды педагогических конфликтов (по М.М.Рыбаковой): деятельности, поведения (поступков), отношений.
3. Особенности педагогических конфликтов: профессиональная ответственность педагога; социальный статус (учитель – ученик, чем и определяется их разное поведение в конфликте; разница возраста и жизненного опыта участников разводит их позиции в конфликте в конфликте, порождает разную степень ответственности за ошибки при их разрешении; различное понимание событий и их причин участниками; воспитательный смысл конфликта; на первое место суметь поставить интересы ученика; всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые ситуации и конфликты, в которые включаются другие ученики.
4. Педагогические конфликты с детьми разных возрастов.
5. Пути и способы разрешения педагогических конфликтов.
6. Профилактика конфликтов.
7. Особенности конфликтов между учителями.
8. Подготовка педагога-психолога к профилактике и конструктивному решению конфликта.

Литература:

1. Астапов В.М. Коррекционная педагогика с основами нейро- и пато-психологии. М.: ПЕР СЭ, 2006. -176с.
2. Гонеев А.Д. Основы коррекционной педагогики/А.Д.Гонеев, Н.И.Лифинцева, Н.В.Ялпаева; под ред. В.А.Сластенина.-М. Издательский центр «Академия», 2007.-272с.
3. Гилленбранд К. Коррекционная педагогика: Обучение трудных школьников/К.Гилленбранд; пер.с нем.Н.А.Горловой.- М.: Издательский центр «Академия», 2007.-240с.
4. Карпунина О.И., Рябова Н.В. Специальная педагогика в опорных



Конфликтология

схемах.-М.: Изд-во НЦ ЭНАЦ,2005.-168с.

5.Пилипенко А.В.Коррекционная педагогика с основами специальной психологии: учеб.пособие./А.В.Пилипенко.-Владивосток: Мор.гос.ун-т, 2008 - 45с.

Тема 12. Конфликты в организациях. Инновационные конфликты

1. Инновация как объект конфликта.
2. Особенности инновационных межличностных конфликтов.
3. Регулирование инновационных конфликтов.

Литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: [учебник для студентов вузов] - СПб.: Питер, 2008.
2. Аширов Д.А. Организационное поведение: учеб. – М.: ТК би, Изд-во Проспект, 2006. – 360 с.
3. Опекун О.С., Притчина Е.В. Конфликтология. Учебно-методический комплекс. Барнаул: Изд-во АлтГУ, 2007.
4. Светлов В.А. Конфликт: модели, решения, менеджмент: Учеб. пос. – СПб., 2005. – 539 с.
5. Семенов А.С., Сизов Ю.С. Корпоративные конфликты. Причины их возникновения и способы преодоления / Изд.: Едиториал УРСС, 2006.
6. Паскаль Т. PR-технологии в войнах за предприятия // Советник.—2006.—№1.

Тема 13. Массовые конфликты

- 1.Понятие и типология политических конфликтов.
- 2.Политический режим и социально-политические противоречия в обществе.
- 3.Социальные конфликты в условиях глобализации.
- 4.Особенности этнорелигиозных конфликтов.
- 5.Региональные зоны политических конфликтов.
- 6.Межэтнические конфликты: источники возникновения и проблемы разрешения.
- 7.Основные способы урегулирования межэтнических конфликтов.
- 8.Моделирование политических конфликтов как способ их недопущения.
9. Проблемы достижения социального согласия в обществе.

**Литература:**

1. Видюевич З. Глобализация, хаотизация и конфликты в современном мире // Социологические исследования. – 2005. – № 4.
2. Глухова А.В. Политическая конфликтология перед вызовами глобализации // Социологические исследования. – 2005. – № 3.
3. Дмитриев А.В. Конфликтогенность миграции: глобальный аспект // Социологические исследования. – 2004. – № 10.
4. Дмитриев А.В., Пядухов Р.А. Этнические группы мигрантов и конфликты в анклавных рынках труда // Социологические исследования. – 2005. – № 8.
5. Коташидзе Е.И. Интеграционные и дезинтеграционные процессы в межэтническом взаимодействии на Северном Кавказе // Социологические исследования. – 2005. – № 2.
6. Маслов В.П. Моделирование политических процессов и роль личности в истории // Социологические исследования. – 2005. – № 10.
7. Петров В.Н. Иноэтничные мигранты и принимающее общество. Особенности проблемного взаимодействия // Социологические исследования. – 2005.- № 9.
8. Притчина Е.В. Политическая конфликтология. Учебно-методический комплекс. Барнаул: Изд-во АлтГУ, 2007. – 44 с.

ПРОЕКТНОЕ ЗАДАНИЕ**Составление кроссворда**

Одной из форм самостоятельной работы студентов является составление или заполнение психологических кроссвордов. При этом необходимо отметить, что данный вид работы может быть предложен в двух вариантах:

- 1) решение кроссворда, предложенного преподавателем;
- 2) самостоятельное составление кроссворда.

Кроссворд является узко специальным и составляется по тематике модуля.

Критериями для оценивания кроссвордов является количество правильных ответов:

- 51-75% - удовлетворительно;
- 76-90% - хорошо;
- свыше 90% - отлично.

На заполнение кроссворда отводится 30 мин.

Если в качестве самостоятельной работы студентам было предложено составить кроссворд, то в качестве критериев оценки могут выступать:



Конфликтология

- количество слов. По нашему мнению, при домашнем выполнении данного задания оценка «удовлетворительно» выставляется при количестве слов в кроссворде не ниже 20; «хорошо» - 25-30 слов; «отлично» - свыше 31 слова. При аудиторном выполнении этого задания количественные показатели должны быть ниже.
- корректность формулировок, т.е. соответствие определения определяемому слову.
Кроссворд должен быть начерчен на отдельном листе и вместе со списком правильных ответов сдан преподавателю.

Задания для самостоятельной работы студентов к модулю 3 «Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия»

Задание 1.

Проанализируйте следующую ситуацию:

В вашем учреждении есть работа, которую вы хотели выполнять. Но вам поручают другую, менее интересную работу. Какой из следующих вариантов вы выберете:

- а) продолжите работу над тем, что вам поручают, надеясь, что ваша преданность делу будет вознаграждена;
- б) пожалуетесь сотрудникам, что теряете время;
- в) напишите письмо вышестоящему руководству;
- г) скажете непосредственному руководителю, что хотите делать другую, интересующую вас работу;
- д) станете говорить, что получили приглашение на работу в другую фирму;
- е) начнете подыскивать работу в другой организации.

Объясните вашу позицию (Материал взят из книги: Конфликтология: Учебное пособие / Составитель Е.В. Буртовая. – М.: РГИУ, 2002).

Задание 2.

Разрешите конфликтную ситуацию. Вы руководитель одного из отделов фирмы. Неожиданно вам позвонил глава фирмы и сообщил, что к нему на прием пришел работник вашего отдела и сказал, что вы относитесь к нему предвзято, необъективно. Для вас это полная неожиданность. Руководитель просит вас переговорить с работником, уладить дело.

Как вы построите беседу? Какие вопросы зададите? Как начнете беседу? Как завершите?



Тесты рубежного контроля к модулю 3 «Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия»

1. К стадиям развода не относится:
 - а) стадия депрессии;
 - б) стадия озлобленности;
 - в) стадия расставания;
 - г) стадия ознакомления.

2. Граница между стадиями жизненного цикла семьи, которая имеет критическое значение для ее развития, называется:
 - а) точка необратимости;
 - б) нормативный кризис;
 - в) критическая точка;
 - г) эскалация.

3. Последствия конфликта в организации:
 - а) конструктивные и деструктивные;
 - б) функциональные и дисфункциональные;
 - в) функциональные и деструктивные;
 - г) хорошие и плохие.

4. Расплатой за невыход из организационного конфликта будет:
 - а) возрастание к прискорбному стремлению к власти;
 - б) оптимизация производства;
 - в) компенсация;
 - г) увеличение прибыли.

5. Фактор успешности обучения, относящиеся к родительскому поведению:
 - а) контролировать своего ребенка;
 - б) применять «розгу»;
 - в) иметь реалистические представления о текущих достижениях своего ребенка;
 - г) потакать желаниям ребенка.

6. Если требования родителя не совпадают с требованиями учителя, возникает конфликт:
 - а) между передовой и отсталой личностью;



Конфликтология

- б) противоречия между чувством и долгом;
 - в) противоречивого влияния на личность;
 - г) противоречивость взаимоотношений.
7. К стратегии ответа ребенка на притязания и конфликтные действия родителей не относятся:
- а) реакция оппозиции;
 - б) реакция изоляции;
 - в) реакция послушания;
 - г) реакция неуважения.
8. Трудовые конфликты – это:
- а) конфликт в коллективе;
 - б) столкновение интересов и мнений между представителями различных групп по поводу трудовых отношений;
 - в) столкновение интересов и мнений между представителями разных вертикалей власти;
 - г) конфликт в организации.
9. Война без конфликта протекать может:
- а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю;
 - г) в редких случаях да.
10. Педагогический конфликт – это:
- а) противоречие между субъектами, где субъект является воспитателем, а объект воспитанником;
 - б) противоречие между субъектами, где субъект является воспитанником, а объект воспитателем;
 - в) ни один из вариантов не верный;
 - г) противоречие между субъектами учебного конфликта.
- Ключ:
- 1)в 2)а 3)б 4)а 5)в 6)в 7)г 8)б 9)б 10)а



МОДУЛЬ 4. «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА»

Комплексная цель модуля 4 «Управление конфликтами: теория и практика»

Изучение теоретических основ управление конфликтами.
Овладение навыками практического управления конфликтами.

Основные термины модуля 4 «Управление конфликтами: теория и практика»

Медиация - посредничество в конфликте третьей страны, не участвующей в споре.

Предупреждение конфликта — деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта. Предупреждение конфликта может осуществляться в вынужденной и превентивной форме.

Прогноз - это представление о будущем конфликте с определенной вероятностью указания места и времени его возникновения. Прогноз отличается от утопии тем, что он опирается на результаты структурно-динамического и типологического анализа.

Прогнозирование конфликта - предвидение возможности конфликта и его возможного будущего.

Переговоры - процесс, в котором вырабатываются взаимоприемлемые позиции сторон.

Разрешение конфликта — вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

Регулирование конфликта — вид деятельности субъекта управления, направленной на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.

Толерантность — терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и т. д.

Управление конфликтом — целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.



Учебно-тематический план лекционных занятий модуля 4 «Управление конфликтами: теория и практика»

Тема 14. Прогнозирование и профилактика конфликтов

Понятие управления конфликтом. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Динамика конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр. Особенности прогнозирования и профилактики конфликтов

Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Технология предупреждения конфликтов. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.

Тема 15. Основы успешного разрешения конфликтов

Способы разрешения конфликта. Изменение конфликтной ситуации. Замена одного объекта другим. Изменение позиций сторон. Локализация и фрагментация конфликта. Урегулирование, компромисс, разрешение конфликта. Силовые способы подавления (урегулирования) конфликта. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Логика, стратегии и способы разрешения конфликте

Тема 16. Толерантность как модель бесконфликтного поведения

Социально-психологическое понимание толерантности. Соотношение понятий «толерантность», «терпимость», «терпение». Классификация толерантности как психологического и социально-психологического явления. Психофизиологическая (индивидуальная) толерантность. Межличностная толерантность. Межгрупповая (социальная) толерантность. Аутотолерантность. Уров-



ни проявления толерантности/интолерантности (квазитолерантности, осознанной терпимости/нетерпимости и псевдотолерантности).

Социально-психологические механизмы возникновения и развития межличностной толерантности как специфической области межличностных отношений. Механизмы толерантности: аттракция, возникающая через призму общественных, межгрупповых отношений, межличностное восприятие субъекта как «Своего» или «Другого», идентификация, стереотипизация, социальная перцепция как восприятие социально-психологических, культурных различий, когнитивный диссонанс, положительные установки поведения.

Факторы, влияющие на развитие межличностной толерантности: социальные, социально-психологические и психологические. Социально-психологические основы толерантности студенческой молодежи: приобретение нового социального статуса, вступление в юношеский возраст, психосоциальное развитие, выработка устойчивых свойств личности, конкретизация интересов, стремлений, установок.

Тема17. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов

Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении. Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии. Переговорный процесс, его функции и основное содержание. Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»). Технологии общения в переговорном процессе. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями. Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «проигрыш-выигрыш», «проигрыш-проигрыш», «выигрыш-выигрыш». Тактики переговоров: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувства жалости у партнера», «ультимативная тактика», «лавириро-



вание резервами уступок». Тактические приемы: «закрытая дверь», «визирование», «внешняя опасность» и др.

Тема 18. Медиация как форма разрешения конфликтов

Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов. Этика деятельности психолога по урегулированию конфликтов. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции. Динамика переговоров с участием посредника. Психологические механизмы и технология переговорного процесса. Психологические условия успеха на переговорах. Специфика ведения переговоров с противником.

Учебно-тематический план семинарских занятий модуля 4 «Управление конфликтами: теория и практика»

Тема 14. Прогнозирование и профилактика конфликтов

1. Особенности профилактики конфликтов.
2. Прогнозирование конфликтов.
3. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
4. Психологические условия предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов.
5. Профилактика и предупреждение межличностных конфликтов.
6. Профилактика и способы разрешения групповых конфликтов.
7. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления.
8. Особенности психологической помощи в разрешении и профилактике конфликтов в учебной деятельности.

Литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов – 4-е изд. исп. и доп. М.: Эксмо, 2009.
2. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие 2-е изд. перераб. – СПб.: Питер, 2009.



3. Волков Б.С., Волкова Н.Д. Конфликтология: уч. пособие для студ. высших учебных заведений. - изд. 3-е исп и доп. - М.: Академический проект; Фонд «Мир», 2007.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008.
5. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник. - изд-во 3-е, перераб. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2009.
6. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - 3-е изд. - СПб.: Питер, 2009.
7. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник Москва: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2009.
8. Платонов Ю.П. Психология конфликтного поведения. - СПб: Речь, 2009.
9. Конфликтология: учебник для ВУЗов. / Под ред. В. П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.

Тема 15. Основы успешного разрешения конфликтов

1. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
2. Суицид как деструктивный способ выхода из внутриличностного конфликта. Проблема профилактики суицидов.
3. Метод творческой визуализации.
4. Рационально-интуитивный метод.
5. Картография конфликта.
6. Метод Декартовых координат.

Литература:

1. Астапов В.м. Коррекционная педагогика с основами нейро- и пато-психологии. М.: ПЕР СЭ, 2006. -176с.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник. 3-е изд. СПб.: Питер, 2007.
3. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учебное пособие для студентов ВУЗов. - Изд. 4-е испр, и до. - М: Академический проект, 2010.
4. Егидес А. П. Учебник семейных отношений, или Брак без брака. АСТ-ПРЕСС, 2008.
5. Конфликтология для государственных служащих. СПб., СЗАГС, 2010.
6. Лысенко А. С. Искусство интеллектуального боя — Эффективное разрешение конфликтов. Киев, 2010
7. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфликтология. СПб., Питер, 2011.



Тема 16. Толерантность как модель бесконфликтного поведения

1. Современные подходы к пониманию толерантности.
2. Влияние толерантности на позиции толерантности и образ конфликтной ситуации.
3. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
4. Конфликтность и толерантность в разных формах общения.
5. Конфликтность и толерантность как качества личности.
6. Толерантность как норма существования и сосуществования.

Литература:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. - СПб.: Питер, 2008.
2. Балцевич В. А., Балцевич С. Я. Статья «Толерантность» // Энциклопедия социологии, 2003.
3. Статья «Толерантность», в третьем значении // Большой Энциклопедический словарь. 477 с.
4. Семашко. М.А. Развитие термина «толерантность» в гуманитарных науках // Электронный научно-педагогический журнал, 2007.

Тема 17. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов

1. Переговорный процесс, его функции и основное содержание.
2. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
3. Технологии общения в переговорном процессе.
4. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.
5. Правила самоконтроля эмоций.
6. Технологии стратегии и тактики в переговорном процессе.

Литература:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник. 3-е изд. СПб.: Питер, 2007.
2. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учебное пособие для студентов ВУЗов. - Изд. 4-е испр, и до. - М: Академический проект, 2010.
3. Егидес А. П. Учебник семейных отношений, или Брак без брака. АСТ-ПРЕСС, 2008.
4. Конфликтология для государственных служащих. СПб., СЗАГС,



2010.

5. Лысенко А. С. Искусство интеллектуального боя — Эффективное разрешение конфликтов. Киев, 2010

6. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфликтология. СПб., Питер, 2011.

Тема 18. Медиация как форма разрешения конфликтов

1. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
2. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.
3. Результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.
4. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов.
5. Этика деятельности психолога по урегулированию конфликтов.
6. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр.

Литература:

1. Бесемер, Христоф. Медиация: Посредничество в конфликтах / Перевод с нем. Н. В. Маловой — Калуга: Духовное познание, 2004. — 176 с.

2. Ватцке, Эд. «Вполне возможно, эта история не имеет к вам никакого отношения...»: истории, метафоры, крылатые выражения и афоризмы в медиации — М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. — 144 с.

3. Ведение переговоров и разрешение конфликтов / Перевод с англ. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. — 226 с.

4. Герзон, Марк. Лидерство через конфликт: Как лидеры-посредники превращают разногласия в возможности / Пер. с англ. Павла Миронова. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2008. — 344 с.

5. Ломанн, Фридрих. Разрешение конфликтов с помощью НЛП: Техники улаживания конфликтов и ведения посреднических переговоров, консультирования пар и медиации методами Вирджинии Сатир, Джона Гриндера и Тиса Штала: Учебник и сборник упражнений. — СПб.: Издательство Вернера Регена, 2007. — С. 200.

6. Медиация — искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями / Состави-



- тели: Г.Мета, Г.Похмелкина / Перевод с нем. Г.Похмелкиной. — М.: Издательство Verte, 2004. — 320 с.
7. Паркинсон, Лиза. Семейная медиация. — М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2010. — 420 с.
8. Пель, Махтельд. Приглашение к медиации. Практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации. — М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. — 400 с.
9. Сасскайнд Лоуренс, Шамликашвили Цисана, Демчук Артур. Менеджмент трудных решений в XXI веке: Секреты построения консенсуса, или Как сделать так, чтобы довольны были все. — М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. — 208 с.
10. Хертель, Анита фон. Профессиональное разрешение конфликтов: Медиативная компетенция в Вашей жизни. — СПб.: Издательство Вернера Регена, 2007. — С. 272.
11. Хертель, Анита фон. Р-р-р-р! Почему мы спорим друг с другом, и как мы можем извлекать из этого пользу. — СПб.: Издательство Вернера Регена, 2008. — С. 176.
12. Шамликашвили Цисана. Медиация как метод внесудебного разрешения споров. — М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2006. — 86 с.
13. Загайнова С. К., Ярков В. В. Комментарий к Федеральному закону «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» — Москва-Берлин: издательство Infotropic media, 2011. — 231 с.

ПРОЕКТНОЕ ЗАДАНИЕ

«Психологические методы диагностики конфликтности»

Индивидуальное и групповое диагностическое исследование с использованием определенного набора диагностического инструментария с целью отработки практических навыков диагностики и анализа психологических аспектов конфликтного поведения.

Предлагаемые методики:

1. Методика диагностики эмпатичности



Конфликтология

2. Методика конфликтности К.Томаса.
3. Алекситимическая шкала депрессии
4. Личностный опросник Р.Кеттелла
5. Семантический дифференциал по Ч.Осгуд
6. Методики диагностики стерссоустойчивости личности
7. Методика диагностики агрессивности по Басса-Дарки
8. Социометрия
9. Цветовой тест отношений.
10. Модифицированные варианты методики репертуарных решеток ДЖ.Келли.
11. Методика изучения личности Айзенка
12. Методика измерения нервно-психической напряженности
13. Методика измерения акцентуации характера
14. Методика Тимоти-Лири
15. Методика Спилбергера

Литература:

1. Альманах психологических тестов. М., 2005.
2. Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом. М, 2003.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - 3-е изд. - СПб.: Питер, 2009.
4. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник Москва: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2009.
5. Платонов Ю.П. Психология конфликтного поведения. - СПб: Речь, 2009.
6. Конфликтология: учебник для ВУЗов. / Под ред. В. П. Ратникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.

Задания для самостоятельной работы студентов к модулю 4 «Управление конфликтами: теория и практика»

Задание 1.

Составить план-конспект ответа на вопрос «Медиаторство как эффективная форма разрешения конфликтов». При составлении плана-конспекта ответа на вопрос, необходимо самостоятельно систематизировать и концептуализировать учебный материал, раскрыть основные теоретико-методологические подходы к рассматриваемому явлению.



Задание 2.

1. Подумайте, способны ли вы отвечать на такие вопросы: «Что я сейчас переживаю?», «Чего я в данный момент хочу?», «Зачем я это делаю?». Если вы умеете отдавать себе в этом отчет, у вас есть способность мыслить за других.

2. Подумайте и решите, почему в одинаковых ситуациях вы иногда действуете одним образом, а иногда – другим. Вспомните конкретные события. Нужно знать причины своих действий. Это поможет вам понимать причины действий других.

3. Назовите (про себя) имя человека, который вам неприятен. Решите, в чем здесь причина.

4. Вспомните случай, когда в беседе ваш собеседник отставал, как вам думается, совсем абсурдную точку зрения. Почему он это делал?

5. Были ли случаи, когда вы, слушая оратора, думали, что он говорит одно, а подразумевает другое? Почему вы так думали?

6. Если вы хотите развить свою способность понимать переживания и намерения других людей, выработайте у себя привычку наблюдать.

Тесты рубежного контроля к модулю 4 «Управление конфликтами: теория и практика»

1. Интегративное разрешение конфликта означает:

- а) соглашение, достигаемое, когда стороны конфликта сходятся в срединной точке на некоей очевидной координате;
- б) достижение согласия через узаконенные процедуры установления победителя;
- в) разрешение конфликта, примиряющее обе стороны или решение без проигравших;
- г) привлечение третьей стороны.

2. Легитимизация конфликта - это:

- а) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте;
- б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- в) обращение к посреднику;
- г) все ответы верны.

3. К форме завершения конфликта относится:



Конфликтология

- а) уступка, компромисс, уход, соперничество;
 - б) перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение;
 - в) разрешение, уход, отмена, убеждение;
 - г) убийство, наказание.
4. Одним из методов урегулирования конфликтов является уход от него. Что из перечисленного можно считать уходом:
- а) индифферентное поведение;
 - б) переход на чисто деловые отношения;
 - в) молчание;
 - г) смерть.
5. Что из ниже перечисленного не является переговорами:
- а) диалог покупателя и продавца на рынке;
 - б) диалог контролеров и «зайца»;
 - в) диалог электрика и квартиросъемщика;
 - г) ничего из перечисленного.
6. При каком разрешении организационного конфликта не устраняется основание его возникновения:
- а) мнимом;
 - б) реальном;
 - в) потенциальном;
 - г) равноправном.
7. Основной целью прогнозирования конфликта является:
- а) повышение эффективности и результативности принимаемых решений;
 - б) разработка конкретных рекомендаций для практической деятельности;
 - в) изучение конфликтогенов;
 - г) предотвращение конфликтного поведения в семье.
8. Синонимом прекращения конфликта является:
- а) затухание;
 - б) понимание;
 - в) удаление;
 - г) замещение.
9. Принципами управления конфликтами являются:
- а) гласность, объективность и адекватность оценки кон-



Конфликтология

- фликта, опора на общественное мнение, комплексное использование способов и приемов воздействия;
- б) гласность, объективность и адекватность оценки конфликта; анализ результатов деятельности, опора на общественное мнение,
 - в) конкретно-ситуационный подход, гласность, опора на положительные качества конфликтующих, применение биографического метода;
 - г) опора на положительные качества конфликтующих, применение биографического метода.

10. Институционализация конфликта - это:

- а) определение места и времени переговоров по существу конфликта;
- б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия;
- в) достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте;
- г) создание такой структуры организации при которой конфликты не возникают.

Ключ:

1)а 2)а 3)в 4)а 5)г 6)а,в,г 7)а,б 8)а 9)а 10)б



СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КУРСА

Содержание модуля 1 «Общая теория конфликта»

Тема 1. Введение в конфликтологию

Каждому из нас приходится сталкиваться с конфликтными ситуациями. Поэтому каждому человеку необходимо иметь хотя бы элементарные представления о конфликтах, способах поведения при их возникновении. К сожалению, для большинства людей характерно неумение находить достойный выход из них. Кроме того, как только возникает конфликт, а он всегда связан с эмоциями, мы начинаем испытывать дискомфорт, напряжение, которые могут привести даже к стрессовым ситуациям, нанося тем самым ущерб здоровью. Так, например, частые семейные ссоры, как частный случай конфликта, вызывают стрессы у их участников. За стрессами обязательно следуют депрессии и, пытаясь найти выход, т.е. уйти от конфликта, обычно один из членов семьи, как правило, прибегает к алкоголю, наркотикам или заведению любовной связи на стороне. Таким образом, организм пытается защититься от приближающейся болезни, которая обязательно наступит, если конфликт не удастся разрешить. Неумение разрешать конфликты - одна из важных причин частых разводов.

Воспоминания о конфликтах как правило вызывают неприятные ассоциации: угрозы, враждебность, непонимание, попытки, порой безнадежные, доказать свою правоту, обиды... В результате сложилось мнение, что конфликт - всегда явление негативное, нежелательное для каждого из нас. Конфликты рассматриваются, как нечто такое, чего по возможности следует избежать.

Современный подход к сущности конфликта рассматривает его как неизбежный, и даже в некоторых случаях необходимый элемент деятельности личности.

В наше время теории и практики управления все чаще склоняются к той точке зрения, что некоторые конфликты даже в самой эффективной организации при самых лучших взаимоотношениях не только возможны, но и желательны, несмотря на то, что регулировать их, тем не менее, необходимо. Роль конфликтов и их регулирование в современном обществе столь велика, что во второй половине XX века выделилась специальная область знания - конфликтология.

Конфликтология – это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также



Конфликтология

о принципах и технологиях управления ими. Иногда конфликтологию называют психологией конфликтных отношений. Большой вклад в ее развитие внесли социология, философия, политология и, конечно, психология.

Конфликтология носит междисциплинарный характер научного исследования конфликтов. К дисциплинам, которые вносят вклад в это «общее дело», можно отнести: военная наука, история, педагогика, политическая наука, правоведение, психология, социобиология, социология, философия и др. Факт безусловного лидерства среди наук, изучающих конфликты, можно отдать такой дисциплине, как психология. Заметный вклад в конфликтологию внесли такие науки, как социология и политология.

Конфликтология представляет собой отрасль социальной психологии, нацеленной на доскональное исследование психологических особенностей различных конфликтов и выявление наиболее эффективных путей их разрешения.

Исторически сложилось так, что начало изучения конфликтов в науке связано с социальными конфликтами. Так, Р. Дарендорф в 1962 году выдвинул теорию социального конфликта, получившую название «конфликтная модель общества». Он утверждал, что наличие конфликтов в социальных процессах естественно и необязательно угрожает системе. Конфликт присущ всем уровням и сферам жизни социальных систем и не может рассматриваться. Ни как девиантное поведение, ни как патология; конфликт не является альтернативой порядку. В связи с этим было предложено выделить *три уровня анализа социальных конфликтов*:

а) Философско-социальный уровень, который предполагает изучение социального конфликта как определенного этапа развития социального противоречия. Этот уровень представляет собой общую методологическую основу, определяющую направленность исследований социального конфликта на всех других уровнях;

б) Социологический уровень предполагает изучение причин и динамики конфликтов больших общностей – слоев, групп;

в) Индивидуально-психологический (личностный) уровень предусматривает изучение психофизиологических особенностей и характеристик отдельной личности, их влияние на возникновение конфликта и динамику поведения личности в конфликте.

Предмет конфликтологии – совокупность закономерностей и свойств возникновения, развития и завершения конфликта. Предмет данной научной дисциплины – это идеальная модель конфликтного взаимодействия. Конфликтологию интере-



Конфликтология

сует теория, понятийный аппарат категории конфликта и конфликтного взаимодействия. Характеристики и закономерности конфликтов могут меняться, так как изменяется и развивается общество и социальные взаимодействия в нем. Предмет конфликтологии может меняться, отражая наиболее актуальные стороны исследования и теоретических интересов науки в конкретный момент времени развития самой научной дисциплины.

Объектом конфликтологии выступает совокупность всех конфликтов в целом или все те противоречия, проблемы, которые существуют в обществе. В объекте выделяют три основных вида конфликтов:

- 1) социальные;
- 2) внутриличностные;
- 3) зооконфликты.

Центральное место в объекте конфликтологии занимают социальные конфликты, так как они напрямую связаны с другими конфликтами (внутриличностный, межличностный). Чтобы понять движущие индивидами мотивы вступления в конфликт, необходимо изучать внутреннюю составляющую конфликтного поведения человека – внутриличностные особенности и конфликты. Межличностные взаимодействия и их особенности раскрывают свойства поведения человека в социуме. Все типы конфликтов взаимосвязаны благодаря объединению их в область объекта конфликтологии. Важно понимать, что столь широко заявленный объект конфликтологии не может быть полностью исчерпан в рамках одной научной дисциплины.

Объект любой науки – это трудно изменяемая составляющая, зачастую отражающая консервативные взгляды ученых и не отражающая происходящие в научной дисциплине перемены. Именно поэтому более важным является определение предмета науки.

Основными задачами конфликтологии, как науки являются:

1. Изучение основных прикладных аспектов конфликтов разного рода, составляющих предмет специальной конфликтологии;
2. Изучение и интеграция информации, относящейся к разным областям наук, занимающихся проблемой конфликтов, с широким привлечением математических моделей и компьютерной техники;
3. Разработка систем контроля и диагностики развития конфликтов и вариантов их разрешения;



Конфликтология

4. Определение предмета и содержания самого понятия конфликта;

5. Анализ причин, источников и условий возникновения конфликтов, их влияния на уровень организации взаимоотношений;

Для решения перечисленных задач конфликтология использует разнообразные **методы**, которые условно можно разделить на четыре группы:

1) Методы изучения и оценки личности:

1.1. наблюдение;

1.2. опрос;

1.3. тестирование.

2) Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах:

2.1. наблюдение;

2.2. опрос;

2.3. социометрический метод.

3) Методы диагностики и анализа конфликта:

3.1. наблюдение;

3.2. опрос;

3.3. анализ результатов;

3.4. метод экспертного интервью.

4) Методы управления конфликтами:

4.1. структурный метод;

4.2. метод картографии.

Одна из проблем формального и содержательного развития конфликтологии как науки — это проблема выстраивания ее функций, то есть получение ответа на вопрос о том, что связывает ее с социумом, стоящими перед ним проблемами, насколько эта связь сложна и всеобъемлюща.

Само понятие функция (от лат. function — совершение, исполнение) представляет собой отношение объектов, в котором изменению состояния и свойств одного из них соответствует изменение другого или других. Функция может рассматриваться с точки зрения взаимосвязи объектов, явлений в границах целостного образования (строения, функционирования). При системном подходе понятие «функция» используется для определения направленного, избирательного воздействия, на основе которого устанавливаются связи между объектами, явлениями, их частями и свойствами.

Говоря о функциях конфликтологии, определенный ответ



Конфликтология

можно найти в самой методологии науки. Философский анализ функций науки в целом позволил выделить к сегодняшнему дню в качестве ключевых — описание, объяснение, предвидение и понимание. Безусловно, что каждая отдельная наука, конкретизируя эти положения, формирует свой блок функций, позволяющих решать проблемы теоретического и прикладного характера.

Определение функций конфликтологии позволяет во многом определить ее место среди других наук, ее значение для развития знания о человеческом обществе, ее практический потенциал.

В современных источниках, отражающих взгляды представителей различных направлений, можно найти достаточно широкий спектр подходов. К функциям конфликтологии чаще всего относят следующие: мировоззренческую, познавательную, гуманистическую, прогностическую, управленческую, прикладную, инструментальную, просветительскую и др. С одной стороны, все они отражают представление о функциях, выполняемых конфликтологией, с другой — часто сужают их до частных задач.

В связи с этим вполне логичным будет выделение базовых функций конфликтологии, которые определяются основными сферами ее взаимосвязи с окружающим миром. К ним отнесем:

- познавательную функцию, в рамках которой реализуется познание одной из форм социального взаимодействия, а именно сущности социального конфликта, выстраивается своя понятийная система, развиваются возможности получения информации и ее анализа;

- прогностическую функцию, позволяющую формировать на основе существующих представлений научно обоснованные прогнозы о тенденциях развития социальных противоречий и вероятных изменениях, связанных с управлением социальными конфликтами;

- прикладную функцию, которая обеспечивает применение разработанных форм и методов управления конфликтным взаимодействием;

- просветительскую функцию, расширяющую представления о социальном конфликте, управлении им и возможностях социального взаимодействия в решении возникающих противоречий.



Тема 2. История развития конфликтологической науки

Предпосылки возникновения конфликтологии:

Конфликты – явления, нераздельно существующие с появлением общества. Однако наука « конфликтология » возникла только в XX в., так как именно в этом веке явление «конфликт» приобретает новые свойства и характеристики. Возникновение новой научной дисциплины обусловлено многими социальноисторическими обстоятельствами. Две мировые войны XX в. сделали конфликтные противоречия катастрофическими по своим масштабам и последствиям. Усовершенствованное оружие массового поражения и гибель большого числа людей поставили общество в условия ожидания катастроф и кризиса.

Экономические процессы, происходившие в прошлом веке (Марш бедных, Великая депрессия в Америке), усугубляли степень катастрофичности жизни общества. Совершенствование и усложнение видов преступности, демографический кризис, разрушение или изменение социальных институтов – феномены, заставившие наделять новыми качествами явление «конфликт». Постоянная атмосфера кризиса, социальная напряженность приводили людей к наркомании, алкоголизму, психическим заболеваниям. Внутрличностные конфликты в XX в. достигли своего апогея и спровоцировали в обществе рост суицида.

Факторы, повлиявшие на возникновение конфликтологии:

- глобализация общества и мира в целом;
- усложнение жизни и отношений;
- возрастание динамичности жизни и высокая скорость происходящих изменений;
- напряженность и повышение уровня стресса.

Первые три фактора относятся к объективным угрозам равновесия и согласия в обществе, напряженность – это субъективные угрозы. В XX в. произошло количественное и качественное возрастание объективных и субъективных угроз человека и общества, поэтому возникла потребность в новых способах достижения компромисса, разрешения противоречий и предотвращения конфликтов.

Возникла потребность в технологии разрешения конфликтов. Образовательная практика, исследования, научные знания в сфере конфликта на этот момент могли обеспечить методологический и теоретический фундамент для новой науки, поэтому возникновение конфликтологии стало возможным.



Конфликтология

Пересечение двух векторов послужило основанием для появления новой науки:

- социальноисторическая потребность в новых процедурах разрешения конфликтов;
- достаточный для этого объем научных знаний.

Преобладало три основных взгляда на необходимость возникновения конфликтологии:

- конфликтология должна быть отдельной самостоятельной наукой;
- конфликтология должна стать междисциплинарной и развиваться как направление в рамках других существующих наук;
- наука «Конфликтология», «Психология конфликта» не должна быть отдельной наукой, так как не представляет значимости для общества.

Эволюция научных воззрений на конфликт

Появившись с первыми человеческими сообществами, конфликты представляли собой повседневные явления и длительное время не были объектом научного исследования, хотя отдельные гениальные мысли о них имеются в самых древних источниках, дошедших до нас. Со временем менялись условия жизни, видоизменялись и конфликты. Иными становились их физические, экономические и социальные последствия. Не оставалось неизменным и отношение к ним общественной мысли. Античная эпоха оставила нам детальное описание войн и первые оценки конфликтов подобного рода. В Средние века и в Новое время были предприняты попытки осмыслить сущность этого явления.

Древнее время

Первые дошедшие до нас исследования рассматриваемой проблемы относятся к VII VI в», до н. э. Китайские мыслители того времени полагали, что источник развития всего существующего - во взаимоотношениях присущих материи положительных (янь) и отрицательных (инь) сторон, находящихся в постоянном противоборстве и приводящих к конфронтации их носителей.

В Древней Греции возникает философское учение о противоположностях и их роли и возникновении вещей. Анаксимандр (ок. 610 - 547 до н. э.) утверждал, что вещи возникают из постоянного движения «апейрона» - единого материального начала, приводящего к выделению из него противоположностей.

Гераклит (кон. 6 - нач.5 вв. до н. э.) сделал попытку вскрыть причину движения, представить движение вещей и явлений как



Конфликтология

необходимый, закономерный процесс, порождаемый борьбой противоположностей. Борьба всеобща и «все происходит через борьбу и по необходимости», - писал он. Он считал, что в мире все рождается через вражду и распри. Конфликты представлялись как важное свойство, непреходящее условие общественной жизни, ибо противоборство, в том числе и война, есть «отец всего и царь всего».

Идеи Гераклита о конфликтах и мысль о, борьбе как основе всех вещей разделяли и другие философы-материалисты древности, а Платон и Аристотель, жившие в 5-6 вв. до н.э., рассматривали ее как величайшее зло. Они полагали: человек по природе своей существо общественное; отдельный человек представляет собой лишь часть более широкого целого – общества; заложенное в человеке общественное начало придает ему способность к взаимопониманию и сотрудничеству с другими людьми. По мнению Платона, некогда существовал «золотой век», когда «люди любили друг друга и относились друг к другу доброжелательно». Тем не менее в «идеальном государстве» Платона имеются войны, готовые выступить в поход в любое время. В своем трактате «Политика» Аристотель указывал на источники распри (конфликтов), которые, по его мнению, состоят в неравенстве людей по обладанию имуществом и получению почестей, а также в наглости, страхе, пренебрежении, происках, несходстве характеров, чрезмерное возвышение одних и унижение других.

Гераклиту противоречил и Геродот (ок. 490-425 до н.э.). Он утверждал, что «никто настолько не безрассуден, чтобы предпочесть войну миру. Ведь во время войны отцы хоронят детей, во время же мира - дети отцов». Философ-материалист Эпикур (341-270 до н.э.) также считал, что негативные последствия враждебных столкновений своими тяжкими последствиями в конце концов вынудят людей жить в мире и согласии.

Мыслители прошлого, осознавая неизбежность конфронтации в общественной жизни, уже тогда пытались определить критерии «справедливого» и «несправедливого» насилия. В частности, Цицерон (106-43 до н. э.) выдвинул тезис о «справедливой и благочестивой войне», которая могла вестись для отмщения за причиненное зло, для изгнания из страны вторгшегося врага («О государстве»). Аврелий Августин Гиппонский Блаженный (345-430гг) добавил к условиям Цицерона «справедливость намерений» ведущего войну. Его рассуждения о войне и мире, изложенные в работе «О граде божьем», звучат вполне современно:

...Те, которые нарушают мир, не ненавидят его как тако-



вой, а хотят лишь другого мира, который отвечал бы их желаниям.

Средние века

Долгое время, вплоть до эпохи Возрождения, в общественных связях преобладал коллективизм в его примитивной грубой, а нередко в принудительной формах. Он освещался религией. В условиях средневековья коллективизм означал подчинение человека феодальному государству, поглощение личности крестьянской общиной, ремесленным цехом, купеческой корпорацией, рыцарским или монашеским орденом.

Фома Аквинский (1225-1274), развивая мысли о допустимости войн в жизни общества, определил еще одно условие справедливой войны: для нее должна быть «авторизованная компетенция», т. е. санкция со стороны государственной власти. Хотя в целом, по его мнению, «война и насилие являются всегда грехом».

Одну из первых попыток системного анализа социальных конфликтов предпринял флорентийский теоретик и государственный деятель Пикколо Макиавелли (1469-1527). Ценность его концепции заключается в отходе от господствовавших тогда божественных взглядов на источники общественного развития. Великий теоретик средневековья считал конфликт универсальным и непрерывающимся состоянием общества ввиду порочной природы человека, стремления различных групп людей к постоянному и неограниченному материальному обогащению. Н. Макиавелли одним из источников социального конфликта считал знать, сосредоточивающую в своих руках всю полноту государственной власти. Он отрицательно относился к дворянству. Тем не менее, Макиавелли видел в конфликте не только разрушительную, но и созидательную функцию. Чтобы уменьшить негативную роль конфликта, нужно уметь правильно воздействовать на него. Выполнять эту миссию призвано государство, считал мыслитель.

Гуго Граций (1583-1645) допускал возможность войны между суверенными государствами, в которой обе стороны убеждены в собственной правоте. Его рассуждения заложили теоретическую основу для позднейшего понятия нейтралитета.

Только на излете средних веков сформировался в мощную силу индивидуализм. Как один из главнейших принципов общественного взаимодействия и нравственности он стал своего рода катализатором социально-экономических преобразований, создания условий для творческих устремлений и самоутверждения личности. Это нашло свое выражение в западноевропейском гу-



манизме, постулатах христиан-протестантов, учении об общественном договоре, идеях раннего либерализма.

К примеру, Томас Мор, Эразм Роттердамский, Френсис Бэкон и другие гуманисты выступали с резким осуждением средневековой смуты, социальных беспорядков и кровопролитных междоусобиц. Она ратовали за мир и доброе согласие между людьми, признавая их решающим фактором развития общества.

Эразм Роттердамский (1469-1536) отмечал, что «война сладка для тех, кто ее не знает» и указывал на наличие собственной логики начавшегося конфликта, который разрастается подобно цепной реакции, вовлекая и орбиту своего влияния все новые слои населения и страны. Анализируя причины войн, Э. Роттердамский подчеркивал, что часто низменные и корыстные качества правителей ввергают народы в войны.

Они ощущают и видят свое могущество, лишь разрушая согласие в народе, а когда это согласие нарушено, они втягивают и вовлекают народ в войну, чтобы еще свободнее и легче грабить и истязать несчастных людей.

Интересны идеи относительно природы конфликтов, высказанные английским философом Фрэнсисом Бэконом (1561 - 1626). Он впервые подверг основательному теоретическому анализу систему причин социальных конфликтов внутри страны. Среди них ключевую роль играет бедственное материальное положение народа. Возникновению конфликтов способствует пренебрежение государями мнений сената и сословий, политические ошибки в управлении, распространение слухов и кривотолков, а также «пасквили и крамольные речи».

Томас Гоббс (1588-1679) обосновал в «Левиафане» концепцию «войны всех против всех» как естественного состояния. Он считал главной причиной конфликта стремление к равенству, которое приводит к возникновению у людей одинаковых надежд, желание завладеть теми же объектами, необходимыми для самосохранения или получения удовольствия, а это превращает людей во врагов, порождает соперничество, недоверие и честолюбие.

Новое время

В данный период были популярны идеи Жан-Жака Руссо (1712-1778) об этапности всемирно-исторического процесса. Вначале существует «естественное состояние», когда люди свободны и равны, затем развитие цивилизации приводит к утрате состояния равенства, свободы и счастья и, наконец, заключив «общественный договора, люди вновь обретут утраченную гармонию



общественных отношений, «вечный мир» и согласие. По мнению Ж.-Ж. Руссо, общественный договор возможен под жестким контролем народа, так как войны министрам нужны и добрую волю они не проявят. Поэтому «дело уже не в увещевании, а в принуждении».

Впервые конфликт как многоуровневое социальное явление был изучен в работе Адама Смита (1723-1790) «Исследования о природе и причинах богатства народов». В основе конфликта лежит деление общества на классы (капиталисты, земельные собственники, наемные рабочие) и экономическое соперничество. Смит полагал, что основная причина, которая движет человеком в стремлении улучшить свое положение, повысить социальный статус, состоит в том, чтобы «отличиться, обратить на себя внимание, вызвать одобрение, похвалу, сочувствие или получить сопровождающие их выгоды». Противоборство между классами А. Смит рассматривал как источник поступательного развития общества, а социальный конфликт, следовательно, как определенное благо человечества.

Немецкий философ Иммануил Кант(1724-1804) считал, что состояние мира между людьми, живущими по соседству, не есть естественное состояние ... последнее, наоборот, есть состояние войны, т.е. если и не непрерывные враждебные действия, то постоянная угроза. Следовательно, состояние мира должно быть установлено.

По мнению немецкого философа Георга Гегеля (1770-1831), главная причина конфликта кроется в социальной поляризации между «накоплением богатства», с одной стороны, и «привязанного к труду класса», - с другой. Будучи сторонником сильной государственной власти, Гегель выступал против смут и беспорядков внутри страны, расшатывающих государственное единство. Он считал, что государство представляет интересы всего общества и обязано регулировать конфликты.

Прусский военный теоретик Карл Клаузевиц (1780-1831) в труде «О войне» определил природу международного военного конфликта, предложив знаменитую формулу: «Война есть продолжение политики другими средствами». На протяжении всей истории международные военные конфликты являлись не биологической неизбежностью, не отклонением от нормы в курсе той или иной державы или проявлением своенравности монарха, а закономерным развитием тех процессов, которые шли внутри государств и на мировой арене до перерастания их в конфликт.

Проблема борьбы за существование занимала центральное



место в учении английского биолога Чарльза Дарвина (1809-1902). Содержание его теории биологической эволюции изложено в книге «Происхождение видов путем естественного отбора, или сохранение благоприятствуемых пород в борьбе за жизнь», изданной в 1859 г. Главная идея этой работы сформулирована в самом названии - развитие живой природы осуществляется в условиях постоянной борьбы за выживание, что и составляет естественный механизм отбора наиболее приспособленных видов. В дальнейшем взгляды Ч. Дарвина получили развитие в некоторых социологических и психологических теориях конфликта.

История становления и развития зарубежной конфликтологии

Конфликтология начала свой путь в США, затем развивалась в Западной Европе и являлась областью социологических исследований. Сегодня как западная, так и отечественная конфликтология все более и более тяготеют к психологии, к психологическому пониманию конфликта.

В развитии конфликтологии выделяют три основных этапа: донаучный, или философский; монодисциплинированный, т.е. когда каждая наука самостоятельно исследовала конфликт, и междисциплинарный, когда предпринимаются попытки создания дисциплины, комплексно исследующий конфликт. Эти этапы охватывают разные по длительности периоды. Вкратце рассмотрим каждый из этих этапов.

Донаучный этап. Наиболее длительный этап, охватывающий период от эпохи Античности и почти до конца XIX в., когда философы стремились понять, в чем сущность войн и какова их роль в жизни человека и общества. Конфликт сначала находит отражение в древнем искусстве (легенды, сказания, наскальная живопись). Основным конфликтом данного периода – конфликт человека и природы.

Особый интерес здесь представляют труды философов, из которых становится ясно, как шло развитие социальных отношений, как менялись оценки и восприятие конфликта и как постепенно на этом пути появлялись предпосылки научного понимания конфликта.

На данном этапе происходило осмысление роли конфликтов в человеческой жизни, хотя самого термина еще не существовало. В философии, по сути, вызревало отношение к конфликту через понимание войны и мира, насилия и подавления. Мыслители древности со всей очевидностью поставили вопрос о необходимости регулирования и предупреждения конфликтов, а в XV в.



европейские философы поставили со всей ясностью вопрос о необходимости толерантности, веротерпимости в обществе.

Монодисциплинарный этап. Уже в XIX в. начинаются исследования конфликтов в рамках двух основных дисциплин – психологии и социологии. Этот этап характеризуется тем, что все исследования ориентированы на решение задач в рамках одной конкретной науки.

В 1820-1830-е гг. конфликт начинает привлекать внимание социальных психологов. По мнению У.Макдугалла, конфликты в обществе неизбежны, так как людям присущи врожденные инстинкты. Репертуар этих инстинктов определяется психофизической предрасположенностью.

В 30-е гг. XX в. было положено начало этологическому подходу к конфликту работами австрийского естествоиспытателя К.Лоренца. Его гипотеза состояла в том, что главной причиной конфликтов он считал агрессивность индивида и толпы.

Источником конфликта К.Левин считал стиль взаимодействия лидера и группы. Он разработал концепцию динамической системы, в которой, когда нарушается равновесие между индивидом и средой, появляются конфликты.

В 1950-1960-е гг. XX в. на Западе появляются исследования, где научный интерес психологов обращен непосредственно к конфликту. Выделяются основные подходы, разрабатываются понятийный аппарат психологической теории конфликта. В этот период появляются публикации и отечественных ученых.

В 1960-1970-е гг. начинает формироваться самостоятельное направление – по изучению переговорного процесса как части конфликтного взаимодействия.

Междисциплинарный этап. Конфликтология как самостоятельная дисциплина начинает оформляться на Западе с конца 50-х гг. XX в. Особое влияние на ее развитие оказал опыт Второй мировой войны. Развитие конфликтологии характеризуется постепенным соединением теории и практики.

История становления и развития отечественной конфликтологии

1 период - до 1924 г. В течение этого периода конфликтологические идеи зарождаются и развиваются как практическое знание людьми принципов, правил и приемов поведения в реальных конфликтах. Проблема конфликта находит отражение в искусстве и культуре. Конфликт изучается в рамках философии, права, военных наук, психологии, но не выделяется как самостоятельное явление.



Конфликтология

2 период — 1924 -1992 гг. Это период зарождения, становления и развития частных конфликтологических наук — отраслей конфликтологии. В это время конфликт начинает изучаться в рамках двух наук (правоведение, социология), а к концу периода проблема конфликтов охватывается двенадцатью науками. Анализ публикаций в указанный период определяется действием четырех основных факторов:

- * степень конфликтности жизнедеятельности нашего общества на всех его уровнях;
- * в разработке проблемы конфликта с учетом обстановки в стране;
- * развития, возможностями самих наук, объектом изучения которых может быть конфликт;
- * изучения и использования результатов исследования конфликта учеными других стран.

Второй период в истории развития отечественной конфликтологии включает в себя четыре основных этапа.

Первый этап — 1924-1934 гг. Появляются первые работы по проблеме конфликта в правоведении, социологии, психологии, математике. Первая работа была опубликована в 1924г. (авторы П. О. Гриффин и М. И. Могилевский). Книга «Трудовые конфликты и порядок их разрешения» носила в большей степени социологический характер и была посвящена трудовым конфликтам, а также порядку их разрешения.

Второй этап — 1935-1948 гг. Характеризуется практически полным отсутствием публикаций. Это связано с Великой Отечественной войной и обстановкой в стране в целом.

Третий этап — 1949-1972 гг. Публикуются работы по проблеме конфликта, защищены первые 25 кандидатских диссертаций; исследования конфликта начинают развиваться в различных аспектах: в философии, педагогике, исторических и политических науках.

Четвертый этап — 1972 - 1992 гг. Ежегодно публикуется не менее 35 работ по проблемам конфликта, защищены первые докторские диссертации.

3 период — 1992г. - настоящее время. Конфликтология начинает выделяться в самостоятельную науку, увеличивается количество публикаций. Ежегодно защищается от 1 до 4 докторских диссертаций, общее количество защищенных диссертаций колеблется от 1 до 25 в год, создаются центры по исследованию и регулированию конфликтов. Проведены два международных конгресса конфликтологов (Казань, 2000 и Санкт-Петербург,



2004). Начали выходить периодические издания, посвященные различным прикладным аспектам конфликтологии («Социальный конфликт», «Третейский суд». «Трудовые споры» и др.).

В психологическом подходе имеется несколько направлений в понимании конфликта. Так, психодинамическое направление преимущественно ориентируется на психоанализ, изучая процесс становления личности через конфликт. По З. Фрейду, выступающего в качестве основателя рассматриваемого направления, в структуре личности разворачивается конфликт между «Суперя» и «Оно», при этом чтобы ситуация разрешилась нужно чтобы «Суперя» было адекватно «Оно», то есть надо искать всевозможные социально-приемлемые способы удовлетворения потребностей «Оно». В результате этого конфликта формируется структура управления самим собой - появляется «Я». Таким образом, конфликт из вне переносится вовнутрь и становится конфликтом внутри личности. Действие «Я», результат взаимодействия «Суперя» и «Оно», - решает конфликт в наиболее приемлемых формах. В рамках этой теории человеку навязываются причины конфликта, при этом не каждый человек наделен ресурсом, для того чтобы разрешить конфликт. Ресурс лежит вовне - это психотехник, способный выявить противоречие и указать на конструктивный путь к его преодолению - поскольку без вмешательства извне побеждает всегда «Оно», психотехник, разумеется, всегда выступает на стороне «Я», мобилизуя третьего участника.

Отсюда - важнейшие методологические положения, которые, по-видимому, незаметно перекочевали и в метапсихологию психоанализа. Конфликт есть столкновение двух антагонистических сил, которые не могут не столкнуться. Эти силы обозначены совершенно определенно: «Оно» и «Сверх-я». «Я» выступает как разрешающая этот конфликт инстанция, вытесняя идущую от «Оно» тенденцию, а затем переживая непонятные для себя (т.е. для «Я») последствия неадекватного разрешения.

Исход конфликта однозначен и индивидуально вреден, так как связан с потерей «Я-контроля» за собственным поведением.

Если в работах З. Фрейда и ряда его последователей (К. Хорни, А. Адлер) конфликт в большей степени представлен как негативное явление, то в трудах Э. Эриксона, которые принято рассматривать в рамках психодинамического направления, конфликт приобретает позитивные окраски.

Пессимистически окрашенному психоаналитическому представлению о человеке, раздираемом противоречиями и конфликтами, Эриксон противопоставляет идею, что «каждый лич-



Конфликтология

ный и социальный кризис представляет собой своего рода вызов, приводящий индивидуума к личностному росту и преодолению жизненных препятствий», а знание того, как человек справляется со значимыми жизненными проблемами, составляет «единственный ключ к пониманию его жизни».

Эриксон выделяет в общем жизненном цикле восемь психосоциальных стадий. Каждая из этих стадий развития сопровождается кризисом, который Эриксон рассматривает как поворотный момент, возникающий вследствие достижения определенного уровня психологической зрелости и предъявляемых к индивиду социальных требований. Это означает, что на каждом возрастном этапе возникает своя специфическая, требующая решения проблема. Успешное разрешение кризиса является залогом дальнейшего развития здоровой личности и необходимым фактором эффективного проживания последующих стадий.

Оппозицией понимания конфликтов как явления интрапсихического происхождения стал перенос акцента на внешние детерминанты их возникновения. Ситуационное направление в изучении конфликта представлено, прежде всего, бихевиористской традицией.

Главным содержанием теоретических построений и экспериментальных исследований бихевиористов стали механизмы человеческого поведения. В связи с этим, интерес к конфликтам у представителей данной школы ограничивался главным образом внешне наблюдаемыми конфликтами - в первую очередь, межличностными и межгрупповыми. В соответствии с бихевиористской парадигмой, основной методический принцип изучения поведения предполагал поиск связей между воздействиями («стимулами») и ответной поведенческой реакцией человека. Отсюда основная схема бихевиоризма «стимул реакция», прошедшая экспериментальную проверку на примере одного из частных случаев «фрустрация агрессия» звучит применительно к конфликтам как «ситуация конфликтное поведение».

Следовательно, если речь идет о конфликтном поведении или взаимодействии, то источники его происхождения можно обнаружить, прежде всего, при помощи анализа факторов ситуации. Тем самым конфликт превращается в явление ситуационной природы.

Наиболее яркими представителями бихевиоризма принято считать Джона Уотсона и Берреса Фредерика Скиннера. Согласно их идеям, в основе конфликта лежит «неправильное», неадекватное поведение. Регуляция и исправления поведения выступают в



качестве основы для предотвращения конфликта.

Серьезный вклад в развитие ситуационного направления был сделан трудами М. Дойча и М. Шерифа. В теории Дойча конфликтная феноменология описывается как следствие объективного столкновения интересов. В работах Шерифа особое внимание уделяется конкурентной ситуации как конфликтообразующему механизму.

Следующим направлением, по-новому рассматривающим конфликт, выступил когнитивизм, основателем которого считают К. Левина. Его заслуга состоит в том, что он преодолел оппозицию «внутреннее-внешнее» в интерпретации источников социального поведения: если психоанализ рассматривал интрапсихические, «внутренние» факторы как главные в регуляции поведения, а бихевиоризм отдавал приоритет ситуативным, «внешним», то Левин фактически объединил их, придав «внешним» (объективным в трактовке бихевиоризма) факторам «внутренний» субъективный характер. Именно благодаря работам К. Левина, а также других представителей когнитивного направления, сегодня в психологии, независимо от приверженности психолога преимущественно «личностному» или «ситуационному» объяснению, фактически общепринятым является представление, что «поведение (в частности конфликтное) определяет не ситуация, которая может быть описана «объективно» или по согласованному мнению нескольких наблюдателей, а ситуация, как она дана субъекту в его переживании, как она существует для него».

Исследуя проблемы групповой динамики, германо-американский психолог Курт Левин (1890-1947) разработал концепцию динамической системы поведения, которая находится под напряжением, когда нарушается равновесие между индивидом и средой. Это напряжение проявляется в виде конфликтов. Источником конфликта может быть неблагоприятный стиль деятельности лидера группы. К. Левин видел пути разрешения конфликтов в реорганизации мотивационных полей личности и структуры взаимодействия индивидов.

По теории Ф. Хайдера, еще одного представителя когнитивной психологии, сущность конфликта состоит в рассогласовании между системой представлений индивида и его знаниями о представлениях и поведении других, между системами представлений разных людей.

Таким образом, когнитивное направление в изучении конфликтов было реализовано не только в акценте на субъективном переживании человека как ключевом факторе объяснения фено-



Конфликтология

менологии конфликтов, но и в описании нового их измерения - когнитивного пространства.

Необходимо отметить, что в рамках настоящей работы мы будем придерживаться когнитивного направления в исследовании и выработке путей решения статусных конфликтов в условиях производственных отношений.

Особым направлением в психологическом подходе к исследованию конфликтов является гештальтпсихология. Его особенность состоит в том, что оно занимается изучением не столько жизненный конфликтов «бытового» плана, но затрагивает конфликты бытийного плана, связанные с экзистенциальными проблемами человека: одиночество, свобода, смерть, смысл жизни.

Основоположниками данного направления являются Фредерик (Фриц) С. Перлз и Лаура П. Перлз. Одним из видных представителей в рамках гештальтпсихологии, акцентирующим особое внимание на экзистенциальных проблемах человека, является В. Франкл. Представители данного направления видят противоречие в самой природе человека, устранение которого возможно при обретении смысла жизни.

В генетической теории Ж. Пиаже понятие конфликта опирается на представление о нем как о механизме развития форм уравнивания. В исследованиях Пиаже можно выделить интра- и интрапсихическую формы конфликта.

По мнению англо-американского психолога У.Мак-Дугалла (1871 - 1938), конфликты в обществе неизбежны, так как людям присущи социальные инстинкты типа страха, стадности, самоутверждения и т.д. Они передаются по наследству, поэтому люди постоянно конфликтуют, вступают в противоборство. Опираясь на утверждение Ч. Дарвина о том, что инстинкт борьбы за выживание обеспечивает существование, развитие вида, У. Мак-Дугалл распространил его и на человеческое общество. Созданная им теория социальных инстинктов имела сторонников, определивших социотропное направление в изучении конфликтов (С. Сигеле и др.).

Начало этологического подхода к конфликту было положено в 30-х годах работами австрийского естествоиспытателя, лауреата Нобелевской премии Конрада Лоренца (1903-1989). Впервые в мировой науке им была высказана гипотеза о том, что главной причиной социальных конфликтов является агрессивность индивида и толпы. По мнению К. Лоренца, механизмы возникновения агрессивности у животных и человека однотипны, а агрессия - постоянное состояние живого организма. Этологические идеи К.



Конфликтология

Лоренца получили развитие в исследованиях нидерландского этолога Н. Тинбергена (1907-1988).

Группа психологов Йельского университета (США) во главе с Д. Доллардом, опираясь на труды З. Фрейда и К. Левина, предложила новую гипотезу конфликта - фрустрационно-агрессивную. В этой концепции интегрирована биосоциальная причина конфликтов - агрессивность индивида и социальная причина - фрустрация. Агрессия всегда следует за фрустрацией, а случаи агрессивного поведения обычно предполагают существование фрустрации.

Известным представителем поведенческого направления является американский психолог Арнольд Басе. Причины конфликтов он ищет не только в биологии человека, его врожденных качествах, но и в социальном окружении, которое изменяет эти качества в результате взаимодействия личности с окружающей социальной средой.

В соответствии с теорией социометрии, разработанной социальным психологом Я. Морено (1892-1974), межличностные конфликты определяются состоянием эмоциональных отношений между людьми, их симпатиями и антипатиями по отношению друг к другу. Я. Морено пришел к выводу, что все конфликты, от межличностных до международных, могут быть разрешены путем перестановки людей в соответствии с их эмоциональными предпочтениями, так чтобы «социометрическая революция» позволила гармонизировать общественные отношения.

Вслед за работами основателя символического интеракционизма - американского психолога и социолога Д. Мида (1863-1931) - широкий резонанс получили исследования представителя чикагской школы Т. Шибутани. По его мнению, причины конфликтов кроются в процессе социального взаимодействия. При возникновении возмущений в отношениях «индивид - среда» субъект начинает ощущать внутреннюю дисгармонию и дискомфорт. Стремясь устранить их, индивид совершает активные действия для того, чтобы приспособиться к среде. В ходе приспособления и возникают конфликты.

Теория структурного баланса, первые положения которой выдвинул Ф. Хайдер, посвящена анализу согласованности между системой установок индивида и его знаниями об установках и поведении значимых других. В соответствии с теорией Хайдера, конфликт возникает тогда, когда «определенное отношение единства, предписываемое условиями баланса, для человека исключается вследствие существования отношения единства со сто-



роны другого человека».

Тема 3. Структура и функции конфликта

Конфликт как многомерное явление имеет свою структуру. Иногда структура рассматривается как устройство, порядок расположения элементов. Применительно к конфликту такой подход неприемлем, так как наряду с тем, что он является системой, конфликт представляет собой процесс. Поэтому структура конфликта понимается как совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс.

Каждая конфликтная ситуация имеет объективное содержание и субъективное значение. Рассмотрим их более подробно. Начнем с объективного содержания конфликтной ситуации.

1. Участники конфликта. В любом социальном конфликте, будь то межличностный или межгосударственный конфликт, основными действующими лицами являются люди. Они могут выступать в конфликте как частные лица (семейный конфликт), как официальные лица (конфликт по вертикали) или как юридические лица (представители учреждений и организаций). Степень участия в конфликте может быть различной: от непосредственного противодействия до опосредованного влияния на ход конфликта. Исходя из этого выделяют: основных участников конфликта; группы поддержки; других участников.

Основные участники конфликта. Их часто называют сторонами или противоборствующими силами. Это те субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга. Некоторые авторы вводят такое понятие, как "оппонент", что в переводе с латинского означает возражающий, противник в споре.

Противоборствующие стороны - ключевое звено любого конфликта. Когда одна из сторон уходит от конфликта, то он прекращается. Если в межличностном конфликте один из участников заменяется новым, то и конфликт изменяется, начинается новый конфликт. Это происходит потому, что интересы и Часто в конфликте можно выделить сторону, которая первой начала конфликтные действия. Ее называют инициатором конфликта. Однако в длительных затяжных межгрупповых конфликтах бывает сложно определить инициатора. Многие из таких конфликтов имеют многолетнюю историю, поэтому сложно бывает назвать



тот шаг, который стал причиной конфликта.

Группы поддержки. Практически всегда в любом конфликте за оппонентами стоят силы, которые могут быть представлены отдельными индивидами, группами и т.д. Они либо активными действиями, либо своим присутствием, молчаливой поддержкой могут коренным образом воздействовать на развитие конфликта, его исход. Даже если учесть, что отдельные инциденты в ходе конфликта могут проходить без свидетелей, исход конфликта во многом определяется их существованием.

Другие участники - субъекты, которые оказывают эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта. Это подстрекатели и организаторы, медиаторы (посредники, судьи).

2. Предмет конфликта. Как мы отмечали ранее, ядром любого конфликта является противоречие. В нем отражается столкновение интересов и целей сторон. Борьба, ведущаяся в конфликте, отражает стремление сторон разрешить это противоречие, как правило, в свою пользу. В ходе конфликта борьба может затухать и обостряться. В такой же мере затухает и обостряется противоречие. Однако проблема конфликта остается неизменной до тех пор, пока противоречие не разрешится.

В большинстве случаев суть противоречия в конфликте не видна, не лежит на поверхности. Участники конфликта оперируют таким понятием, как предмет конфликта. Предмет конфликта - это объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта. Это противоречие, из-за которого и ради которого стороны вступают в противоборство.

3. Объект конфликта. Сразу выделить его в каждом случае не всегда удастся. Объект является ядром проблемы. Объектом конфликта может быть материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

Объект конфликта может быть делимым и неделимым. Условием для конфликта является притязание хотя бы одной из сторон на неделимость объекта, желание считать его неделимым, полностью владеть им. Такое понимание открывает более широкий спектр вариантов решения конфликта, т.е. для конструктивного разрешения конфликта необходимо изменять не только его объективные составляющие, но и субъективные.

4. Микро- и макросреда - условия, в которых действуют участники. Микросреда - ближайшее окружение сторон. Макросреда - социальные группы, представителем которых является сторона и качества которых она унаследовала.



Помимо объективных составляющих конфликта существуют также субъективные составляющие - устремления сторон, стратегии и тактики их поведения, а также их восприятие конфликтной ситуации, т.е. те информационные модели конфликта, которые имеются у каждой из сторон и в соответствии с которыми оппоненты организуют свое поведение в конфликте.

1. Мотивы сторон - это побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта. В конфликте часто сложно выявить мотивы оппонентов, так как они в большинстве случаев их скрывают, предъявляя открыто мотивировку, которая отличается от истинных мотивов.

2. Конфликтное поведение состоит из противоположно направленных действий оппонентов. Этими действиями реализуются скрытые от внешнего восприятия процессы в мыслительной, эмоциональной и волевой сферах оппонентов. Чередование взаимных реакций, направленных на реализацию интересов каждой стороны и ограничение интересов оппонента, составляет видимую социальную реальность конфликта.

Конфликтное поведение имеет свои принципы, стратегию и тактики. Среди основных принципов выделяются: концентрация сил, координация сил, нанесение удара по наиболее уязвимому пункту в расположении противника, экономия сил и времени.

Стратегия поведения в конфликте рассматривается как ориентация личности по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.

3. Информационные модели конфликтной ситуации. По-другому этот компонент конфликтной ситуации называют восприятием оппонентами конфликта.

Степень соответствия образа конфликтной ситуации реальности может быть различной. Исходя из этого выделяют четыре случая.

-Конфликтная ситуация объективно существует, но не осознается, не воспринимается участниками. Конфликта как социально-психологического явления нет.

-Объективная конфликтная ситуация существует и стороны воспринимают ситуацию как конфликтную, однако с теми или иными существенными отклонениями от действительности (случай неадекватно воспринятого конфликта).

-Объективная конфликтная ситуация отсутствует, но тем не



Конфликтология

менее отношение сторон ошибочно воспринимаются ими как конфликтные (случай ложного конфликта).

-Конфликтная ситуация объективно существует и по ключевым характеристикам адекватно воспринимается участниками. Такой случай может быть назван адекватно воспринимаемым конфликтом.

4. Образы конфликтной ситуации. Своеобразным опосредующим звеном между характеристиками участников конфликта и условиями его протекания, с одной стороны, и конфликтным поведением — с другой, выступают образы конфликтной ситуации — своеобразные идеальные карты, которые включают следующие элементы:

- Представления участников противоречия о себе (о своих потребностях, возможностях, целях, ценностях и т.п.).

- Представления участников конфликта о противоположной стороне (о ее потребностях, возможностях, целях, ценностях и т.п.).

- Представление Конфликтующих сторон о среде и условиях, в которых протекает конфликт.

5. Возможные действия участников конфликта. В основе классификации конфликтных действий лежат следующие основания:

- 1) Характер действий (наступательное, оборонительное и нейтральное).

- 2) Степень активности в их осуществлении (активные — пассивные, иницирующие — ответные).

- 3) Направленность этих действий (на оппонента, к третьим лицам, на самого себя).

6. Исходы конфликтных действий. Любое конфликтное действие может иметь четыре основных исхода:

1. Полное или частичное подчинение другого.

2. Компромисс.

3. Прерывание конфликтных действий.

4. Интеграция.

Функции конфликта

Функции конфликта имеют двойственный характер. Один и тот же конфликт может играть положительную и отрицательную роль в жизни противоположных, конфликтующих сторон, от может быть конструктивен и деструктивен в разные моменты своего развития. Необходимо учитывать, для кого из участников этот



Конфликтология

конфликт конструктивен, а для кого деструктивен. Если целью одной из сторон может быть устранение противоречия, то целью другой стороны может быть сохранение статус-кво, уклонение от конфликта или разрешение противоречия без противоборства. В конфликтах могут быть заинтересованы не сами оппоненты, а иные силы, провоцирующие конфликт. Это необходимо учитывать, давая собственную оценку ситуации. И так, по отношению к участникам конфликта, он может выполнять конструктивные и деструктивные функции.

Конструктивные функции:

- Конфликт выступает как средство активизации социальной жизни группы или общества (например, инновационный конфликт).

- Конфликт высвечивает нерешенные проблемы. Межличностные конфликты в организациях почти в три раза чаще положительно влияют на эффективность совместной деятельности, чем отрицательно.

- Конфликт проявляет общественное мнение.

- Конфликт иногда способствует созданию новых, более благоприятных условий деятельности человека.

- Конфликт может выполнять функцию сплочения группы (и даже целого народа).

- В научных коллективах конфликты создают интеллектуально-эмоциональную напряженность, которая сопутствует столкновению различных стратегий исследования, что способствует продуктивному поиску верного решения (В споре рождается истина).

- Завершение конфликта часто сопровождается повышением дисциплины работников, ускорением реагирования сотрудников на замечания и пожелания друг друга, установлением более доброжелательной обстановки.

Конфликт устраняет полностью или частично противоречия, возникающие в силу несовершенства организации деятельности, ошибок управления, выполнения обязанностей и т.п. при разрешении конфликтов в более чем 65% случаев удается полностью или частично разрешить противоречия, лежащие в их основе.

Конфликт позволяет более полно оценить индивидуально-психологические особенности людей, участвующих в нем. Конфликт высвечивает ценностные ориентации человека, относительную силу его мотивов, выявляет психологическую устойчивость к стрессовым факторам трудной ситуации. Он способ-



ствуется раскрытию не только отрицательных, но и положительных сторон в человеке. Приблизительно в 10-15% конфликтных ситуаций взаимоотношения между оппонентами после завершения конфликта становятся лучше, чем были до него.

Конфликт позволяет ослабить психологическую напряженность, являющуюся реакцией участников на конфликтную ситуацию. Конфликтное взаимодействие, сопровождаемое бурными эмоциями, снимает у человека эмоциональную напряженность, приводит к последующему снижению интенсивности отрицательных эмоций. Одним из финальных ощущений конфликта может быть катарсис, т.е. выход накопившейся энергии, которая давила на человека длительное время.

Конфликт служит источником развития личности, межличностных отношений. При условии конструктивного разрешения конфликт позволяет человеку подняться на новую высоту, расширить сферу и способы взаимодействия с окружающими. Личность приобретает социальный опыт решения трудных ситуаций.

Конфликт может улучшить качество индивидуальной деятельности. После завершения конфликта по вертикали у руководителя качество деятельности повышается в 28% случаев, понижается в 17% случаев, качество деятельности подчиненного, напротив, чаще ухудшается. Связано это, видимо, с тем, что руководитель в силу своего статуса чаще добивается своего. При отстаивании справедливых целей повышается авторитет одного из участников, заметно улучшается отношение сослуживцев к нему. Независимо от результата конфликта это происходит в четыре раза чаще чем по отношению к оппоненту, отстаивающему сомнительные цели. Межличностные конфликты служат средством социализации человека, способствуют самоутверждению личности.

Деструктивные функции:

Выраженное негативное воздействие большинства конфликтов на психическое состояние участников. Как правило, после завершения конфликта настроение в целом ухудшается в 31 случае из 100 и практически никогда не улучшается сразу после завершения конфликта. Неблагополучно развивающиеся конфликты могут сопровождаться психологическим и физическим насилием, травмированием оппонентов. По статистике большинство умышленных убийств совершается в результате эскалации конфликта. Конфликт сопровождается стрессом. При частых эмоционально напряженных конфликтах резко возрастает вероятность сердечно-сосудистых заболеваний, а также хрониче-



Конфликтология

ских нарушений функционирования желудочно-кишечного тракта. Конфликт формирует негативный образ другого - "образ врага" - который легко восстанавливается в случае возникновения даже незначительных осложнений отношений и нередко приводит к возникновению нового конфликта.

Если победа в конфликте одержана с помощью насилия, велика вероятность того, что впоследствии человек прибегнет в подобной ситуации к такому же способу решения проблемы без достаточных оснований. Поражение в конфликте отрицательно влияет на Я-концепцию человека. Таково влияние конфликта на непосредственных участников. Но конфликт оказывает воздействие не только на участвующие в нем стороны, но иногда и на макро- и микросреду. Степень влияния конфликта на группу прямопропорциональна степени связи сторон с окружением, в котором этот конфликт происходит, прямопропорциональна рангу участников, интенсивности противостояния.

Конфликт всегда сопровождается временным нарушением системы коммуникаций, взаимосвязей в коллективе. Если конфликт завершился принятием деструктивного решения, взаимоотношения в коллективе ухудшаются в 19-30% случаев. Частые конфликты ведут к снижению групповой сплоченности.

Иногда ухудшается качество совместной деятельности во время конфликта. Если конфликт не разрешился, а медленно затухает или перевес на стороне того, кто, с точки зрения группы, неправ, качество совместной деятельности снижается и после завершения конфликта.

Тема 4. Динамика конфликта

Любой конфликт имеет временные границы - начало и окончание конфликта. Начало конфликта характеризуется возникновением первых актов противодействия. Конфликт считается начавшимся в случае совпадения трех условий:

- один участник сознательно и активно действует в ущерб другому участнику (как физически, так и морально, информационно);
- второй участник осознает, что указанные действия направлены против его интересов;
- второй участник в связи с этим предпринимает активные действия по отношению к первому участнику.

Таким образом, народная мудрость, говорящая о том, что спорят всегда двое, вполне справедлива, и ответственность за конфликт несет не только инициатор. Окончание конфликта -



прекращение действий друг против друга. В динамике конфликта можно выделить следующие периоды и этапы:

Латентный период (предконфликт) включает этапы:

Возникновение объективной проблемной ситуации - существует противоречие между субъектами, но оно еще не осознано и нет конфликтных действий. Осознание объективной проблемной ситуации - восприятие реальности как проблемной и понимание необходимости предпринять какие-то действия. Попытки сторон разрешить объективную ситуацию неконфликтными способами (убеждением, разъяснением, просьбами, информированием). Предконфликтная ситуация - ситуация воспринимается как наличие угрозы безопасности, общественным интересам одной из сторон взаимодействия, что провоцирует конфликтное поведение. Важно понять, что угроза воспринимается не как потенциальная, а как непосредственная.

Открытый период часто называют собственно конфликтом. Он включает следующие этапы:

Инцидент - первое столкновение сторон. При значительной диспропорции сил конфликт может закончиться инцидентом.

Эскалация (от лат. scala - лестница) - резкая интенсификация борьбы оппонентов. Ее признаки:

1) сужение когнитивной сферы в поведении и деятельности, переход к более примитивным способам отражения.

2) вытеснение адекватного восприятия другого образом врага, акцентуация отрицательных качеств (как реальных, так и иллюзорных). Тревожные сигналы, свидетельствующие о том, что "образ врага" доминирует:

- недоверие (все, что исходит от врага, - либо плохо, либо, если это разумно, преследует нечестные цели);
- возложение вины на врага (враг ответственен за все возникшие проблемы и виноват во всем);
- негативное ожидание (все, что делает враг, он делает с единственной целью - нанести вам вред);
- отождествление со злом (враг воплощает противоположное тому, что вы есть и к чему стремитесь, он хочет уничтожить то, чем вы дорожите и поэтому должен быть сам уничтожен);
- представление "нулевой суммы" (все, что выгодно врагу вредит вам и наоборот);
- деиндивидуализация (всякий, кто принадлежит к данной группе, автоматически является врагом);
- отказ в сочувствии (вы не имеете ничего общего с вашим



Конфликтология

врагом, никакая информация не смает побудить у вас проявлять к нему гуманные чувства, руководствоваться этическими критериями по отношению к врагу опасно и неблагоразумно).

3) рост эмоционального напряжения. Возникает как реакция на рост угрозы возможного ущерба; снижение управляемости противоположной стороной; невозможность реализовать свои интересы в желаемом объеме в короткое время; сопротивление оппонента.

4) переход от аргументов к претензиям и личным выпадам. Конфликт начинается обычно с высказывания достаточно разумных аргументов. Но аргументы сопровождаются яркой эмоциональной окраской. Оппонент, как правило, реагирует не на аргумент, а на окраску. Его ответ уже воспринимается не как контраргумент, а как оскорбление, угроза самооценке личности. Конфликт смещается с рационального плана на уровень эмоций.

5) рост иерархического ранга нарушаемых и защищаемых интересов и их поляризация. Более интенсивное действие затрагивает более важные интересы другой стороны, в связи с чем эскалация конфликта может рассматриваться как процесс углубления противоречий. При эскалации интересы конфликтующих как бы разводятся на два противоположных полюса.

б) применение насилия. Как правило, агрессия связана с какой-либо внутренней компенсацией, возмещением ущерба. Важно учитывать, что на этом этапе значение имеет не только реальная угроза, но иногда в значительной степени больше - угроза потенциальная.

Завершение конфликта – это прекращение действий всех противоборствующих сторон, независимо от причин, по которым это произошло. Все конфликты изменчивы, не похожи друг на друга, поэтому нет единой системы их завершения.

Конфликт может быть:

1. Исчерпан и разрешен примирением сторон.
2. Прекращен ввиду выхода из него одной из сторон, либо ее уничтожением.
3. Развитие конфликта может быть пресечено, либо конфликт может быть прекращен в результате вмешательства третьей стороны.

Способы завершения конфликта могут быть также весьма разнообразны. Наиболее типичные из них следующие:

- 1) устранение (уничтожение) оппонента или обоих оппонентов противоборства;



Конфликтология

- 2) устранение (уничтожение) объекта конфликта;
- 3) изменение позиций обеих или одной из сторон конфликта;
- 4) участие в конфликте новой силы, способной завершить его путем принуждения;
- 5) обращение субъектов конфликта к арбитру и завершение его при посредстве третьей стороны;
- 6) переговоры как один из наиболее эффективных и часто встречающихся способов разрешения конфликта.

По своему характеру завершение конфликта может быть:

- 1) с точки зрения реализации целей противоборства:

- победоносным,
- компромиссным,
- пораженческим;

- 2) с точки зрения формы разрешения конфликта:

- мирным,
- насильственным;

- 3) с точки зрения функций конфликта:

- конструктивным,
- деструктивным;

- 4) с точки зрения эффективности и полноты разрешения:

- полностью и коренным образом завершённым,
- отложенным на какое-либо (или неопределённое) время.

Формами завершения конфликта могут быть:

- затухание (угасание) конфликта,
- устранение конфликта,
- перерастание конфликта в другой конфликт.

Следует отметить, что понятия завершение и разрешение конфликта не тождественно равны. Разрешение конфликта – то или иное положительное действие участников, прекращающее противоборство мирными или силовыми методами.

В целом для этой ситуации характерны следующие события:

1. Намечаются тенденции к нормализации конфликта и его ликвидации (победа одной из сторон, истощение ресурсов и т.п.).

2. Имеют место эпизодические вспышки противостояния. Агрессивные настроения подогреваются воспоминаниями о причиненных друг другу бедах и зле.

3. Постепенно вызревает решение предметной проблемы. Нормализуется эмоционально-волевая сфера взаимодействия.

Послеконфликтный период.

Последней стадией в динамике конфликта является послеконфликтный период, когда ликвидируются основные виды напряженности, отношения между сторонами окончательно нор-



мализуются и начинают преобладать сотрудничество и доверие.

Однако следует иметь в виду, что не всегда завершение конфликта приводит к миру и согласию. Случается и так, что окончание одного (первичного) конфликта может дать толчок другим, производным конфликтам, причем совершенно в других сферах жизнедеятельности людей. Так, завершение конфликта в экономической сфере может дать импульс для его возникновения в политической области; после решения политической проблемы может наступить период идеологического противостояния.

Можно выделить две фазы послеконфликтного периода:

1. Частичное разрешение (нормализация) конфликта. Сохраняется эмоциональная напряженность в форме обоюдных обид, подозрительности и недоверия, переживаний, обусловленных понесенными потерями и неудачами. Осуществляется коррекция самооценок и притязаний, отношения к оппоненту. Обострение чувства вины, горечи. Отношения восстановлены, но обусловлены в большей степени функциональной зависимостью. При этом необходимо учитывать, что частичное разрешение конфликта, как правило, приводит к возникновению постконфликтного синдрома, выражающегося в напряженных взаимоотношениях бывших оппонентов конфликта. При обострении противоречий постконфликтный синдром может стать источником нового конфликта, с другим объектом, на новом уровне и с новым составом участников.

2. Полное разрешение (нормализация) конфликта. Наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия. Полное преодоление негативных установок. Продуктивное участие в совместной деятельности, полное восстановление предконфликтных отношений, выход на новый уровень конструктивного взаимодействия.

На этом этапе осуществляется реабилитация участников конфликта. Опыт мировых войн и локальных военных конфликтов свидетельствует о том, что в ней нуждается не только проигравшая сторона, но и победившая, и не в меньшей степени.



Содержание модуля 2. Типология конфликта

Тема 5. Классификация конфликтов

Классификация конфликтов необходима для более эффективного их изучения, урегулирования и прогнозирования. Наиболее известные виды классификации в современной науке: типология, систематика и таксономия. Разработка адекватной классификации конфликтов – необходимый элемент системного подхода в конфликтологии. Наиболее сложный вопрос в этом плане – выбор основания. Трудность классификации конфликтов, связанная со сложностью этого феномена и его недостаточной изученностью.

Наиболее распространенные классификации конфликтов в современной литературе. Разделение конфликтов в зависимости от таких параметров, как: масштабность; длительность протекания во времени; социальные последствия; формы проявления; особенности и условия происхождения (и развития); количество вовлеченных сторон; почва, на которой проявляется противоречие; соотношение интересов сторон; характер и особенности участвующих в конфликте сторон; сферы социального взаимодействия; интенсивность используемых средств и т.д. Типологии, даваемые Я.Штумски, С.Чейзом, Р.Дарендорфом, Р.Далем и другими авторами.

Классификация конфликтов, выдвигаемая отечественными исследователями А.Я.Анцуповым и А.И.Шипиловым, выделяющими наряду с зооконфликтами конфликты внутриличностные и социальные конфликты. Особое внимание в рамках данного курса месту и роли социальных конфликтов в жизни людей. Достаточно дифференцированный вид этой группы конфликтов: между отдельными людьми, между личностью и группой, между малыми социальными группами, между средними социальными группами, между большими социальными группами (классами, конфессиями, этносами, нациями и т.д.) и межгосударственные конфликты.

Специфика межгрупповых конфликтов (от конфликтов малых групп до межгосударственных конфликтов) и механизмы их возникновения. Необходимость (в дополнение к этому) тщательно проанализировать группу конфликтов в различных сферах общественной жизни (в семье, на производстве, в образовании, управлении, экономике, финансах, социальной сфер, политике и т.д.). Желательность при этом учитывать то, как в этих конфликтах соотносятся интересы сторон (здесь выделяют конфликты с нулевой, ненулевой и отрицательной суммой).

Подробный анализ в этой связи конфликтов, связанных с поли-



тикой. Необходимость их разделения на две подгруппы: а) внутриполитические конфликты (между отдельными слоями и группами населения, между политическими партиями или их коалициями, между различными группировками в партиях или во властных структурах, по оси "Центр-сепаратистски настроенная периферия" и т.д.); б) конфликты на международной арене (между государствами и коалициями государств, между мировым сообществом и отдельным государством). Выделение в качестве особого предмета рассмотрения внутрисоциальных конфликтов, возникающих на этнонациональной почве, влекущих за собой международное участие. Актуальность данного вопроса для анализа процессов, происходящих на территории бывшего Советского Союза.

Постановка некоторыми авторами вопроса о конфликтах т.н. «нового поколения», ставших реальностью в условиях постбиополярного мира.

Отличительные особенности вековых конфликтов в человеческой истории, связанных с длительным противостоянием идеологий и религий. О конфликтах культур и цивилизаций: постановка вопроса американским исследователем С.Хантингтоном и дискуссия по этому поводу.

Н. Смелзер выделяет три вида конфликтов, связанных с развитием культуры: аномию (термин введен Э. Дюркгеймом), т. е. нарушение единства культуры в связи с отсутствием ясно сформулированных социальных норм; культурное запаздывание (термин введен У. Осборном), когда перемены в материальной жизни общества опережают трансформацию нематериальной культуры; чуждое влияние, когда множество противоположных элементов культуры тормозит процесс национальной интеграции в обществе. В основание выделения вида он положил основу жизнедеятельности - культуру. Он также выделяет уровни конфликтов по степени сложности субъектов: межличностные конфликты; конфликты между ассоциациями (партиями); внутри и межинституциональные конфликты, конфликты между секторами общественного развития труда, конфликты между государственными образованиями; конфликты между культурами или типами культур. Таким образом, в классификации Н. Смелзера мы можем выделить виды конфликтов, в основу которых положена сфера жизнедеятельности и уровни, в основу которых положена сложность субъектов.

Ф. М. Бородкин и Н. М. Коряк выделяют четыре типа конфликтных ситуаций по характеру их возникновения, в основании которых положены две пары противоположных параметров, определяющих специфику конфликтов:



Конфликтология

- объективная целесообразность — объективная нецелесообразность;
- субъективная целесообразность — субъективная нецелесообразность

Эти исследователи вводят понятие типы конфликтов, в основу которых положена целесообразность или нецелесообразность с точки зрения субъекта и объекта.

Здравомыслов А.Г., анализируя конфликты на макроуровне, выделяет две группы конфликтов.

- между новыми и старыми порядками;
- конфликты по поводу способа становления и реального содержания новых отношений

В целях упорядочения проблематики он также выделяет три вида конфликтов политический, национально-этнический социально-экономический В основу выделения групп им положены ценности (выбор между новыми, инновационными) и старыми (традиционными, консервативными) порядками, а также выбор пути и содержания новых отношений. В основу выделения видов им положены сферы жизнедеятельности (сфера политики, социально-экономическая сфера, национально-этнические отношения т.е. производственная и непроизводственная сферы).

В.А. Ядов предлагает выделить следующие типы конфликтов.

- по интересам,
- по напряженности,
- по охвату,
- по времени протекания (долгосрочные, краткосрочные),
- по ресурсам (материальные, социальные)

В настоящий момент исследователи выделяют иерархические единицы конфликтов (типы, виды уровни, классы), однако отсутствуют

- единый подход к типологии и классификации конфликтов,
- работы по выявлению методологических оснований классификации конфликтов, с точки зрения управления конфликтами

Также можно зафиксировать, что у исследователей сформировалось представление о невозможности единого подхода к классификации конфликтов Один и тот же конфликт относится то к виду, то к типу Поэтому сложно начинать проводить диагностику конфликта при отсутствии целостного взгляда на конфликт и отнесения его к определенному типу, виду, классу и т д

Конфликты, как узловые точки, в которых переплетены многообразные процессы жизнедеятельности людей, могут быть опи-

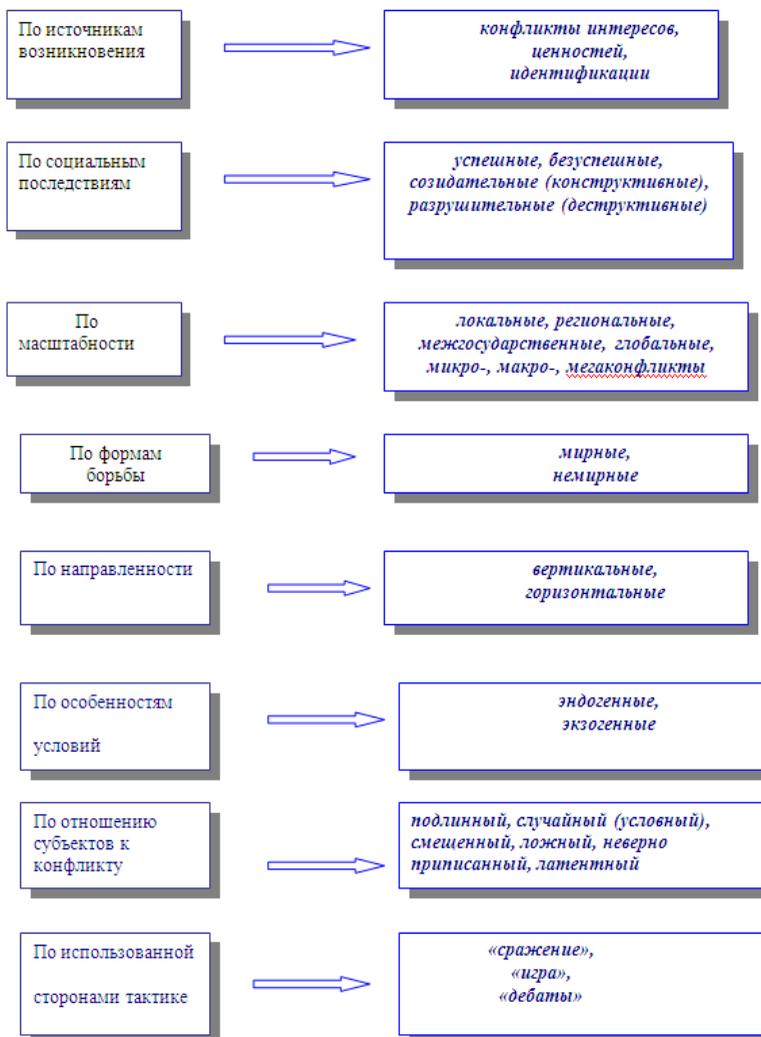


Конфликтология

саны и систематизированы в иерархические структуры, фиксирующие устойчивые признаки сходства и различия конфликтов

То есть анализ конфликта начинается не с выявления причин, интересов, форм конфликтного взаимодействия и т.д., а сопоставления конфликта к тому или иному типу и классу конфликта.

Типология конфликтов Р. Дарендорфа





Тема 6. Стратегии конфликтного поведения

Стратегия поведения в конфликте рассматривается как ориентация личности по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта. В основе выделения стратегий лежит концепция о "силовом поле" мотивации руководителя, ориентированного либо на производство, либо на человека, производителя. Первая "силовая линия" ведет к максимально высоким объемам прибыли и рассматривается как напористость. Вторая направлена на человека, на то, чтобы условия труда в наибольшей степени отвечали его потребностям и запросам. Она рассматривается как кооперативность. Выделяются 5 стратегий.

Соперничество - заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения.

Сотрудничество - позволяет осуществить поиск такого решения, которое удовлетворяло бы обе стороны.

Компромисс - предполагает взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой стороны.

Приспособление - основывается на понижении своих стремлений и принятии позиций оппонента.

При *избегании* - участник находится ситуации конфликта, но без всяких активных действий по его разрешению.

Как правило, в конфликте используются комбинации стратегий, порой доминирует одна из них. Например, в значительной части конфликтов по вертикали в зависимости от изменения обстановки оппоненты меняют стратегию поведения, причем подчиненные идут на это в полтора раза чаще, чем руководители - 71% и 46% соответственно.

Соперничество - наиболее часто применяемая стратегия: оппоненты пытаются реализовать данный способ достижения своей цели в более чем 90% конфликтов, а сотрудничество - только в 2-3% ситуаций.

Стратегии в конфликте реализуются через различные тактики.

Тактика захвата и удержания объекта конфликта. Применяется в конфликтах, где объект материален.

Тактика физического насилия (ущерба). Применяются такие приемы, как уничтожение материальных ценностей, физическое воздействие, нанесение телесных повреждений, блокирование чужой деятельности, причинение боли и т.п.



Конфликтология

Тактика психологического насилия (ущерба) вызывает у оппонента обиду, задевает самолюбие, достоинство и честь. Ее проявления: оскорбление, грубость, оскорбительные жесты, негативная личностная оценка, дискриминационные меры, клевета, дезинформация, обман, унижение, жесткий контроль за поведением и деятельностью, диктат в межличностных отношениях. Часто (более 40%) применяется в межличностных конфликтах.

Тактика давления. Спектр приемов включает предъявление требований, указаний, приказов, угрозы, вплоть до ультиматума, предъявление компромата, шантаж. В конфликтах по вертикали применяется в двух из трех случаев.

Тактика демонстративных действий. Применяется с целью привлечения внимания окружающих к своей персоне. Это могут быть публичные высказывания и жалобы на состояние здоровья, невыход на работу, заведомо неудавшаяся попытка самоубийства, неотменяемые обязательства (бессрочные голодовки, перекрытие железнодорожных путей, автомагистралей, использование транспарантов, плакатов, лозунгов и т.п.).

Санкционирование - воздействие на оппонента с помощью взыскания, увеличения рабочей нагрузки, наложение запрета, установление блокад, невыполнение распоряжений под каким-либо предлогом, открытый отказ от выполнения.

Тактика коалиций. Цель - усиление своего ранга конфликте. Выражается в образовании союзов, увеличение группы поддержки за счет руководителей, общественности, друзей, родственников, обращения в СМИ, различные органы власти. Используется в более чем одной трети конфликтов.

Тактика фиксации своей позиции - наиболее часто применяемая тактика (80% конфликтов). Основана на использовании фактов, логики для подтверждения своей позиции. Это убеждение, просьбы, критика, выдвижение предложений и т.д.

Тактика дружелюбия. Включает корректное обращение, подчеркивание общего, демонстрацию готовности решать проблему, предъявление необходимой информации, предложение помощи, оказание услуги, извинение, поощрение.

Тактика сделок предусматривает взаимный обмен благами, обещаниями, уступками, извинениями.

Тактики бывают жесткими, нейтральными и мягкими. В конфликтах перемены тактик идут обычно от мягких к жестким.



Тема 7. Групповые конфликты: внутригрупповые и межгрупповые

Групповой конфликт – противоборство, в котором хотя бы одна сторона представлена малой социальной группой.

В зависимости от участников выделяют два типа групповых конфликтов «личность-группа» и «группа-группа».

Конфликты между личностью и группой возникают в среде групповых взаимоотношений и отличаются некоторыми особенностями, которые необходимо учитывать при столкновении с такого рода конфликтом.

Первая особенность связана со структурой конфликта. Субъектом в нем с одной стороны выступает личность, а с другой – группа. Стало быть, конфликтное взаимодействие протекает на основе столкновения личностных и групповых мотивов. Группа (или толпа) обладает дополнительной мощностью и немобильностью. Поэтому в таком конфликте субъекты, включенные в группу, проявляют большую жестокость, чем обыкновенно могут себе позволить.

Вторая особенность отражает специфику причин конфликта. Такие причины связаны непосредственно с положением индивида в группе, которое характеризуется расхождением в таких понятиях:

Позиция – официальное, определяемое должностью положение

Статус – реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень ее авторитетности. Статус может быть высоким, средним и низким (относительно положения)

Внутренняя установка – субъективное восприятие личностью своего статуса

Роль – нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности

Групповые нормы – общие правила поведения, которых придерживаются все члены группы.

Причины конфликта между личностью и группой всегда связаны: 1) с нарушением ролевых ожиданий; 2) с неадекватностью внутренней установки статусу личности (особенно конфликтность личности с группой наблюдается при завышении у нее внутренней установки; в) с нарушением групповых норм.

Третья особенность отражается в форме проявления конфликта. Это применение групповых санкций, ограничение или прекращение неформального общения, эйфория.

Классификация конфликтов «личность-группа» выглядит



так:

- Вариант конфликта
- Возможные причины
- Руководитель-коллектив
- Новый руководитель, назначенный со стороны
- Стиль управления
- Низкая компетентность руководителя
- Сильное влияние отрицательно направленных микрогрупп и

их лидеров

- Рядовой член коллектива - коллектив
- Конфликтная личность
- Нарушение групповых норм
- Неадекватность внутренней установки статусу
- Лидер – группа
- Низкая профессиональная подготовка
- Применение компромата против лидера
- Превышение полномочий лидерства
- Изменение группового сознания
- Конфликты типа «группа-группа» называют еще межгрупповыми.

Противоборствующие стороны – группы (малые, средние и микрогруппы). В основе – столкновение противоположно направленных групповых мотивов

Происхождение объясняется природно обусловленной враждебностью к «чужим» и привязанностью к «своим».

Межгрупповой конфликт имеет некоторую специфику.

Во-первых, образ конфликтной ситуации (и без того всегда субъективный) носит характер групповых взглядов, мнений, оценок. Характеристика типичного субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта сводится к следующим явлениям:

Деиндивидуализация взаимного восприятия. Члены конфликтующих групп воспринимают друг друга по схеме «Мы-Они».

Неадекватное социальное, групповое сравнение. В групповых мнениях своя группа всегда оценивается выше.

Групповая атрибуция. Позитивное поведение своей группы и негативное поведение чужой группы объясняется внутренними причинами. А, соответственно, негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой группы объясняются внешними обстоятельствами.

Агрессия. В межгрупповых конфликтах индивид склонен вести себя более агрессивно, нежели в случае, когда от него требу-



ется принятие индивидуального решения. Причины заключаются в так называемом эффекте толпы, который с одной стороны обеспечивает «заразительность агрессии», а с другой заметно снижает чувство персональной ответственности за происходящее. В группе всегда существует лидер, на которого, по мнению рядовых в случае наказания и будет направлена энергия. Поэтому ответственность за свое поведение заметно снижается. Кроме того, агрессивные проявления в группе обеспечивают ощущение анонимности, что также снижает чувство персональной ответственности. И, наконец, агрессивное поведение в группе людей, таким же агрессивным образом себя ведущих, воспринимается как социальное одобрение и поддержка.

К межгрупповым конфликтам относятся трудовой конфликт, межэтнический конфликт и внутривнутриполитический конфликт. Поскольку вы будете не столько участниками, сколько наблюдателями этих конфликтов, вам важно знать не пути их разрешения и предупреждения, а причины их возникновения.

Особенностью внутривнутриполитического конфликта является борьба того или иного слоя общества за свой политический интерес. Среди внутривнутриполитических выделяют классовые конфликты, конфликты между политическими партиями, конфликтны между политическими группировками.

Международные конфликты

В международных конфликтах основными субъектами преимущественно являются государства. Исходя из этого выделяют:

- межгосударственные конфликты;
- национально-освободительные войны (одна из сторон - государство), антиколониальные, войны народов, против расизма, против правительств;
- внутренние интернационализованные конфликты (государство - помощник одной из сторон на территории другого государства).

Виды межгосударственных конфликтов:

- конфликт идеологий;
- конфликт из-за политического господства;
- территориальный конфликт;
- религиозный конфликт.

Межгосударственный конфликт часто реализуется в форме войны. Нужно проводить четкую границу между войной и межгосударственным конфликтом:

- военные конфликты менее масштабны. Цели - ограничены. Причины - спорные вопросы. Причина войны - глубинные



Конфликтология

экономические и идеологические противоречия между государствами. Войны более масштабны;

- война - состояние всего общества, участвующего в ней, военный конфликт - состояние социальной группы;
- война частично меняет дальнейшее развитие государства, военный конфликт может привести лишь к незначительным изменениям.

Межэтнические конфликты представляют собой конфликты, происходящие между отдельными представителями, социальными группами различных этносов, и конфронтацию двух или нескольких этносов. В качестве типов межэтнических конфликтов можно выделить: межличностные, этносоциальные и межэтнические конфликты в строгом смысле термина.

По мере разрешения главных идеологических конфликтов XX в. затяжные этнические конфликты непременно станут заметными и ожесточенными. Важно уметь разобраться в истоках межэтнических конфликтов, знать и пути их урегулирования.

Межэтнический конфликт — тип социального конфликта, выражающийся в противоречии интересов, взаимной неприязни, эмоциональной вражде, противоречивом состоянии и действиях этносов по отношению один к другому.

Основные особенности межэтнических конфликтов

Эти конфликты имеют исторические корни, вытекают из элементов этнической культуры.

Нередко приобретают религиозный оттенок.

Наряду с социальными и политическими целями имеют национальный аспект.

Принимают резкий характер при резком и существенном изменении сложившейся этнической, экономической и социальной ситуации.

Носят чаще всего более острый, непримиримый характер, чем другие социальные конфликты.

Активное участие в разрешении конфликтов и в самом конфликте принимает государство.

Разрешение межэтнического конфликта является более трудным и течет более медленно, чем многие другие социальные конфликты.

Последствия межэтнического конфликта проявляются длительное время, откладываясь в исторической, этнической, коллективной памяти и национальной психологии этноса.

Межэтнические конфликты особенно разгораются после достижения независимости государств, т.к. возникают споры о гра-



ницах для угнетаемых ранее наций.

Этнические права уже изначально заключают в себе элементы социального расизма.

Тенденция к демократии вступает в противоречие со стремлением этносов к самоутверждению и даже к самоизоляции.

Субъектом межэтнического конфликта является этническая группа.

«Этническая группа — это общность людей, разделяющих определенные нормы поведения и составляющая часть более широкого социального слоя, важной особенностью которой является выраженная групповая принадлежность» (А. Козн).

Как и всякий конфликт, межэтнический конфликт играет как конструктивную, так и деструктивную роль.

Конструктивная роль межэтнического конфликта:

- может привести к решению значимой этнической проблемы;

- усиливает адаптационные возможности этноса. «Чем чаще и слабее происходят конфликты в социальной системе, тем вероятнее, что изменения в системе в результате приведут к повышению степени ее адаптированности и интегрированности» (А. Козер).

- деструктивная роль межэтнического конфликта заключается в том, что он приводит к разрушению государства.

Факторы, усиливающие межэтнический конфликт:

- отсутствие национальной политики;
- крайности, непоследовательность в национальной политике;
- рост национальной элиты;
- бездействие власти в ответ на акции насилия;
- давние исторические корни межэтнического конфликта;
- отрицательный образ центральной власти.

Цели сторон в межэтническом конфликте:

- ❖ обретение политической власти;
- ❖ получение доступа к ресурсам;
- ❖ решение социально-экономических, территориальных, культурных, языковых проблем в пользу своей этнической группы.

Возможные результаты межэтнического конфликта:

- победа одной стороны над другой;
- сохранение конфликтного состояния;
- взаимное поражение;
- взаимный выигрыш.



Конфликтология

- Решающие факторы в межэтническом конфликте:
- позиция государства;
- зрелость этнической элиты (интеллигенции);
- образ (имидж) власти в глазах населения;
- характер личности лидеров сторон;
- позиция средств массовой информации.
- причины межэтнических конфликтов

Межэтнические конфликты не возникают неожиданно, а вызревают в течение длительного времени. Причины, ведущие к ним, многообразны. Их сочетание в каждом конкретном случае особое. Для возникновения конфликта необходимо наличие трех факторов:

1) уровень национального самосознания, которое может быть адекватным, заниженным или завышенным. Два последних уровня способствуют появлению этноцентрических устремлений;

2) наличие в обществе «критической» массы проблем, оказывающих давление на все стороны национального бытия;

3) наличие политических сил, способных использовать в борьбе за власть два первых фактора.

Объективный анализ причин межэтнических конфликтов возможен при условии анализа всех аспектов этого явления:

этнопсихологического;

социально-экономического;

политического;

социокультурного.

Этнопсихологический фактор — общий компонент национальных интересов в конфликтной ситуации. Угроза насильственного разрушения привычного образа жизни, материальной и духовной культуры, эрозия системы ценностей и традиционных норм по-разному воспринимаются социальными группами и индивидами в этносе. В целом они вызывают в этнической общности защитные реакции, так как отказ от привычных ценностей предполагает признание превосходства ценностей доминирующего этноса, порождает чувство второсортности, представления о национальном неравенстве.

Межэтнические конфликты на почве социокультурных различий возникают, как правило, вследствие форсированной, принудительной языковой ассимиляции, разрушения культуры и норм религиозного или цивилизационного свойства. Это делает реальной перспективу дезинтеграции этноса как социокультурной общности, вызывает защитные реакции.

Собственно этнический фактор. Этническая принадлежность



выступает в качестве средства достижения определенных социальных целей, она становится консолидирующим фактором, мобилизующим для совместных действий. Обращение к национальному самосознанию — самый эффективный способ консолидации этноса. Часто источником конфликта является сравнение этнических групп — этноцентризм. Он связан с неравномерностью развития этносов, с различным уровнем их производственного и культурного прогресса, что является источником противоречия между ними. Этноцентризм — система представлений, ставящих свою группу выше других и выражающаяся в оценивании качеств других народов через призму своей системы ценностей.

Социально-экономический фактор действует во всех межэтнических конфликтах, но его значимость различна: он может играть определяющую роль, быть одной из причин конфликта, отражать реальное социально-экономическое неравенство, мнимую дискриминацию или экономические интересы узких групп.

Политический фактор. Возрождение этничности в любой стране сопровождается появлением новых политических лидеров меньшинства, которые добиваются большей политической власти в центре и автономии на местном уровне. Они расторгают прежние идейно-политические союзы, подвергают сомнению легитимность существующей системы государства, отстаивая право на самоопределение меньшинства как равноправного члена международной политической системы, как нации среди наций.

Такие конфликты — сложные, труднорегулируемые явления. Это связано с тем, что:

- многие из них имеют глубокие исторические корни, многолетнюю историю обострения и затухания;

- они затрагивают бессознательное человека;

- они подвержены сильному влиянию религии.

Выход из межэтнического конфликта может быть разрешен различными путями — от компромисса до применения силы. При разблокировании межэтнических конфликтов лучше избегать как внешнего военного участия в них, так и всякого другого постороннего вмешательства, т.е. обеспечить свободу выбора каждой противоборствующей стороне. Это первое условие.

Второе условие — прекращение боевых действий и достижение политического компромисса между участниками конфликта.

Система урегулирования межнациональных конфликтов может быть создана на основе сочетания институционального и инструментального подходов.



Конфликтология

Институциональный подход подразумевает создание сети организаций, особой инфраструктуры предотвращения и урегулирования внутренних конфликтов. Она должна включать институты национального, регионального и глобального уровней.

Инструментальный подход состоит в умелом сочетании конкретных мер регулирующего воздействия на межэтнический конфликт. Среди них выделяют тактические, оперативные и стратегические решения.

Тактические решения направлены на регулирование конфликтов путем силового, в том числе и экономического давления на его участников или посредством налаживания переговорного процесса.

Оперативные решения связаны с разовыми действиями, направленными на ограничение разрастания конфликтов (разоружение боевиков, разъединение воюющих сторон, усиление охраны жизненно важных объектов) или на устранение последствий конфликтов — обустройство беженцев, восстановление коммуникаций, наказание организаторов погромов и т.п.

Стратегические решения ориентированы на предупреждение кризисов в международных отношениях на основе заблаговременного создания правовых, политических, экономических и социально-психологических условий безболезненного решения проблемы.

При регулировании межэтнических конфликтов на территории бывшего СССР целесообразно исходить из следующих принципов.

Неизменность территориальных границ национальных образований — республик, областей, районов даже при возможной их спорности.

Решение всех спорных вопросов исключительно неконфликтными методами на основе действующих в данный момент законов.

Соблюдение принципа демократического федерализма, по которому каждая республика, вошедшая на добровольных началах в состав Российской Федерации, образует вместе с другими республиками единое многонациональное государство.

Экономическое равноправие, выражающееся в самостоятельности входящих в РФ национальных образований.

Комплексное развитие национальных и территориальных административных образований.

Децентрализация территориального управления, преду-



сматривающая делегирование полномочий сверху вниз и четкое их разграничение.

Эквивалентность межрегионального обмена, заключающаяся в том, чтобы на смену централизованному управлению ценообразованием пришли объективные стоимостные пропорции, основанные на ценах мирового рынка и внутрифедеративном разделении труда (С. Ягуткин, Т. Флигирских).

Тема 8. Межличностные конфликты

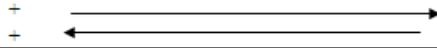
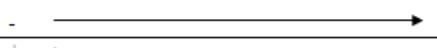
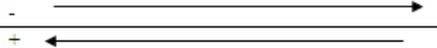
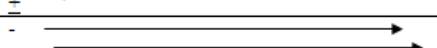
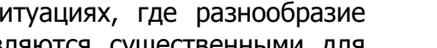
Строгого определения межличностного конфликта не существует. Более того, как вы уже поняли из предыдущей лекции, межличностный конфликт очень тесно связан с внутриличностным. Тем не менее, можно назвать отличительные особенности межличностного конфликта:

1. противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов. Соперники сталкиваются лицом к лицу.
2. Проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных
3. межличностные конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным полигоном проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей
4. отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами
5. затрагивают интересы окружения.

В зависимости от взаимной направленности субъектов и межличностных отношений (симпатии-антипатии) межличностные конфликты могут классифицироваться следующим образом:



Конфликтология

Тип конфликта	Модель межличностных отношений
Взаимно-положительный	+ 
Взаимно-отрицательный	- 
<u>Односторонне-положительно-отрицательный</u>	+ 
Односторонне положительный противоречиво-	+ 
Односторонне отрицательный противоречиво-	- 
<u>Взаимпротиворечивый</u>	+ 
безразличный	0 

Таким образом, в сложных ситуациях, где разнообразие подходов и точная информация являются существенными для принятия здравого решения, появление конфликтующих мнений надо даже поощрять и управлять ситуацией, используя стиль решения проблемы. Другие стили тоже могут с успехом ограничивать или предотвращать конфликтные ситуации, но они не приводят к оптимальному решению вопроса, потому что не все точки зрения были изучены одинаково тщательно. Из исследований нам известно, что высокоэффективные компании в конфликтных ситуациях пользовались стилем решения проблем больше, чем малоэффективные компании. В этих высокоэффективных организациях руководители открыто обсуждали свои расхождения во взглядах, не подчеркивая разногласий, но и не делая вида, что их вовсе не существует. Они искали решение, пока, наконец, не находили его. Они также старались предотвратить или уменьшить назревание конфликта, концентрируя реальные полномочия принимать решения в тех подразделениях и уровнях управленческой иерархии, где сосредоточены наибольшие знания и информация о факторах, влияющих на решение. Хотя исследований в этой области еще не так много, ряд трудов подтверждает эффективность данного подхода к управлению конфликтной ситуацией.

Конфликтная личность в трудных ситуациях

Под *конфликтностью личности* понимается ее интегральное свойство, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты. При высокой конфликтности индивид становится постоянным инициатором напряженных отношений с окружающими независимо от того, предшествуют ли этому проблемные ситуации.

Представленные в Таблице «Типы конфликтных личностей»



Конфликтология

характеристики (демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, бесконфликтный») встречаются наиболее часто, но не дают полного перечня.

Например, *холерический тип* темперамента человека часто может приводить к решению им противоречивых ситуаций конфликтным способом. Это связано с тем, что холерик обладает неустойчивым и подвижным типом нервной системы. В то же время, он быстро «остывает» и переходит к неконфликтному взаимодействию.

Завышенный или заниженный уровень притязаний также способствует возникновению межличностных или внутриличностных конфликтов. Уровень притязаний влияет на определение идеальной перспективной цели, на выбор цели очередного действия, и, наконец, на желаемый *уровень самооценки личности*. Завышенная самооценка обычно вызывает негативную реакцию со стороны окружающих, заниженная – имеет следствием повышенную тревожность, неуверенность в своих силах, избегание ответственности и т. п.

Типы конфликтных личностей

<i>Тип конфликтной личности</i>	<i>Поведенческие характеристики</i>
<i>Демонстративный</i>	Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, любит свои страдания и стойкостью. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное. Планирование деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя хорошо.



Конфликтология

Ригидный	Подозрителен. Прямолинеен и негибок. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения собственной значимости. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением. Выражение недоброжелательности со стороны окружающих воспринимает как обиду. Малокритичен по отношению к своим поступкам. Болезненно обидчив, повышено чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.
Неуправляемый	Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Отличается плохо предсказуемым поведением, часто ведет себя вызывающе, агрессивно. Может не обращать внимания на общепринятые нормы общения. Характерен высокий уровень притязаний. Несамокритичен. В неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Не может грамотно планировать деятельность, последовательно претворять планы в жизнь. Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами. Из прошлого опыта извлекает мало уроков.



Сверхточный	Скрупулезно относится к работе. Предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, создавая впечатление придирок. Обладает повышенной тревожностью. Чрезмерно чувствителен к деталям. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Может разорвать отношения с друзьями из-за кажущейся обиды. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь болезнями (бессонница, головные боли и т. п.). Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях Слабо чувствует реальные взаимоотношения в группе.
«Бесконфликтный»	Неустойчивая оценка в мнениях. Внутренне противоречив. Обладает легкой внушаемостью. Зависит от мнения окружающих. Характерна некоторая непоследовательность в поведении. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях. Недостаточно хорошо видит перспективу. Излишне стремится к компромиссу. Не обладает достаточной силой воли. Почти не задумывается над причинами и последствиями поступков как своих, так и окружающих.

Причины возникновения конфликтов

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием следующих групп факторов и причин:

- объективных;
- организационно-управленческих;
- социально-психологических;
- личностных.

*Объективные причины конфликтов*

К числу объективных причин конфликтов можно отнести главным образом те обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению интересов, мнений, установок. Объективные причины приводят к созданию предконфликтной обстановки, ситуации.

Субъективные причины конфликтов в основном связаны с теми индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к тому, что они выбирают именно конфликтный, а не какой — либо еще способ разрешения объективного противоречия. Жесткое разделение объективных и субъективных причин конфликтов, а тем более их противопоставление, неправомерно. В основе, казалось бы, чисто субъективной причины конфликта может, в конечном счете, лежать фактор, от человека мало зависящий, т.е. объективный. И, пожалуй, нет ни одного конфликта, который был или не был бы как-то обусловлен объективным и субъективным фактором.

Объективные причины конфликтов:

естественное столкновение значимых материальных и духовных интересов людей в процессе жизнедеятельности;

слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий;

недостаток значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ;

образ жизни многих россиян (материально-бытовая неустроенность, отсутствие возможностей удовлетворения своих насущных потребностей);

достаточно устойчивые стереотипы межличностных и межгрупповых отношений граждан России, способствующие возникновению конфликтов.

Организационно-управленческие причины конфликтов

Структурно-организационные причины заключаются в несоответствии структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается. Структура должна определяться задачами, которые эта организация будет решать или решает. Однако добиться идеального соответствия структуры организации решаемым задачам практически невозможно.

Функционально-организационные причины вызваны неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой, между структурными элементами организации, между отдельными работниками, например, неопределенность функциональных связей между администрацией президента и правитель-



ством (проблема прав и обязанностей).

Личностно-функциональные причины связаны с неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности.

Ситуативно-управленческие причины обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач (принятие ошибочного управленческого решения).

Социально-психологические причины конфликтов

Возможные значительные потери и искажения информации в процессе межличностного общения (ограниченность словарного запаса человека вообще и конкретного человека в частности, недостаток времени, сознательное утаивание информации, трудности понимания из-за фильтров информации, невнимательности, трудностей быстрого понимания). Услышанное человек обычно не воспринимает на веру, а оценивает, делая выводы, отличающиеся, а иногда противоположные тому, что сказал собеседник.

Несбалансированное ролевое поведение при взаимодействии двух людей (перекрестные трансакции Родитель — Взрослый — Ребенок по Э. Берну).

Непонимание людьми того, что при обсуждении проблемы, особенно сложной, несовпадение позиций часто может быть связано не с действительным расхождением во взглядах на одно и то же, а с подходом к проблеме с различных сторон (как в притче о пяти слепых мудрецах и слоненке).

Различные способы оценки результатов деятельности и личности друг друга (начальник оценивает результаты работы подчиненного, беря за основу оценки то, что ему, подчиненному, не удалось сделать по сравнению с идеалом, нормой, целью, другими подчиненными, делающими эту работу на отлично, в то время как подчиненный оценивает свою работу по достигнутому результату). В итоге одна и та же работа оценивается совершенно по-разному. Это приводит к конфликтам.

Внутригрупповой фаворитизм — предпочтение членов своей группы представителям других социальных групп:

присущий человеку конкурентный характер взаимодействия с другими людьми и группами;

ограниченные способности человека к децентрализации, т.е. изменение своей позиции в результате сопоставления ее с позициями других людей;

осознанное или неосознанное желание получать от окружающих больше, чем отдавать им;



стремление к власти;

психологическая несовместимость людей и др.

Личностные причины конфликтов

Отсутствие достаточной психологической устойчивости к отрицательному воздействию на психику стрессовых факторов социального взаимодействия (конфликтоустойчивости).

Плохо развитая способность к эмпатии.

Завышенный или заниженный уровень притязаний и связанный с этим уровень самооценки.

Акцентуации характера.

Тема 9. Внутриличные конфликты

Проблема внутриличного конфликта активно разрабатывается в зарубежной психологии. Особенность зарубежных исследований состоит в том, что внутриличный конфликт рассматривается исходя из понимания личности, которое сложилось в рамках определенной психологической школы.

В концепции внутриличного конфликта в рамках психоаналитического направления акцент делается на его биопсихологической трактовке. У человека в состоянии внутриличного конфликта происходит столкновение желаний, часть личности отстаивает определенные желания, другая отклоняет их (З. Фрейд). В теории К. Юнга внутриличный конфликт - это регресс на более низкий уровень психики, т. е. он происходит в сфере бессознательного. У К. Хорни внутриличный конфликт анализируется с двух позиций: как столкновение стремлений к удовлетворению желаний и к безопасности и как противоречие «невротических потребностей», удовлетворение которых влечет за собой фрустрацию других.

В рамках гуманистической психологии предлагается другая теория внутриличного конфликта. В основе конфликта, по К. Роджерсу, лежит противоречие, возникающее у личности между осознанными, но ложными самооценками, которые человек приобретает в течение жизни, и самооценкой на неосознаваемом уровне. Другой представитель данного направления -- А. Маслоу сущность внутриличного конфликта рассматривает как нереализованную потребность человека в самоактуализации.

По К. Левину внутриличный конфликт -- это ситуация, в которой на субъекта одновременно действуют противоположно направленные силы примерно одинаковой величины, и субъект вынужден делать выбор: между положительной и отрица-



Конфликтология

тельной тенденциями; между положительной и положительной тенденциями; между отрицательной и отрицательной тенденциями.

Сущностью внутриличностного конфликта, по мнению основателя логотерапии В. Франкла, является потеря смысла жизни.

Когнитивная психология рассматривает внутриличностный конфликт через когнитивный диссонанс (Л. Фестингер). Диссонанс представляет собой негативное состояние, возникающее в ситуации несоответствия знания и поведения или несовпадения двух знаний. Субъективно когнитивный диссонанс переживается как дискомфорт. Поэтому личность стремится устранить его.

В рамках бихевиоризма внутриличностный конфликт трактуется как плохая привычка, результат ошибочного воспитания (Д. Скиннер). В работах необихевиористов (Н. Миллер, Дж. Доллард) конфликт определяется как фрустрация, т. е. реакция на препятствие.

Интеракционизм при анализе внутриличностного конфликта исходит из понимания его как конфликта ролей (А. Голднер, Э. Берн).

Основатель концепции психосинтеза Р. Ассаджоли видит сущность внутриличностного конфликта в наличии острых противоречий внутри личности, снижающих цельность «Я».

В большинстве зарубежных теорий внутриличностного конфликта, разработанных зарубежными психологами, основу составляет категория противоречия, внутренней борьбы и понятие психологической защиты (преодоление конфликта). Протекание внутриличностного конфликта связывается с негативными переживаниями.

Среди отечественных психологов одним из первых внутренние конфликты исследовал А. Лурия. Под внутриличностным конфликтом он понимал ситуацию, когда в поведении индивида сталкиваются две сильные, но противоположно направленные тенденции.

Значительный вклад в развитие теории внутриличностного конфликта внесли психологи В. Мерлин, В. Мясищев, Н. Левитов, Л. Славина. В. Мерлин рассматривал внутриличностный конфликт как «результат острого неудовлетворения глубоких и актуальных мотивов и отношений личности». Если в процессе деятельности возникает состояние длительной дезинтеграции личности, выражающееся в обострении противоречий между различными сторонами, свойствами, отношениями и действиями лично-



сти, то такое психическое состояние является внутриличностным конфликтом .

По Н. Левитову внутренний конфликт представляет борьбу мотивов, которая осознается как переживание душевного разлада.

В последние годы внутриличностный конфликт активно изучается Ф. Василюком, Т. Титаренко, Ю. Юрловым. Ф. Василюк рассматривает внутренний конфликт как один из видов критических жизненных ситуаций (наряду со стрессом, фрустрацией и кризисом). Конфликт возникает в результате столкновения двух внутренних побуждений, отраженных в сознании в виде самостоятельных ценностей. Внутренний конфликт протекает в форме особого «ценностного переживания». Показателем внутриличностного конфликта является сомнение в истинной ценности мотивов и принципов, которыми руководствовался в жизни субъект.

Таким образом, внутриличностный конфликт можно определять как острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения.

В психологии выделяют показатели внутриличностного конфликта .

Когнитивная сфера: противоречивость «образа Я»; снижение самооценки; осознание своего состояния как психологического тупика, задержка принятия решения; субъективное признание наличия проблемы ценностного выбора, сомнение в истинности мотивов и принципов, которыми субъект ранее руководствовался.

Эмоциональная сфера: психоэмоциональное напряжение; значительные отрицательные переживания.

Поведенческая сфера: снижение качества и интенсивности деятельности; снижение удовлетворенности деятельностью; негативный эмоциональный фон общения. Интегральные показатели: нарушение нормального механизма адаптации; усиление психологического стресса. Как указывал В.С. Мерлин, длительная и устойчивая дезинтеграция приспособительной деятельности - характеристика психологического конфликта.

Основные виды внутриличностного конфликта

В большинстве теоретических концепций представлен один или несколько видов внутриличностных конфликтов. В психоанализе центральное место занимают конфликты между потребностями личности, а также между потребностями и социальными



нормами. В интеракционизме анализу подвергаются ролевые конфликты. Однако в реальной жизни происходит множество других внутриличностных конфликтов. Для того чтобы построить их единую типологию, необходимо основание, в соответствии с которым можно объединить это разнообразие внутренних конфликтов в систему. Такой основой является ценностно-мотивационная сфера личности. С этой важнейшей сферой психики человека связана его внутренняя конфликтность, так как именно она отражает разнообразные связи и отношения личности с окружающим миром.

Исходя из этого выделяют следующие основные структуры внутреннего мира личности, вступающие в конфликт.

* Мотивы, отражающие стремления личности различного уровня (потребности, интересы, желания, влечения и т.п.). Они могут быть выражены понятием «хочу» («Я хочу»).

* Ценности, воплощающие в себе общественные нормы и выступающие благодаря этому как эталоны должного. Мы имеем в виду личностные ценности, т. е. принятые личностью, а также те, которые не принимаются ею, но в силу их общественной или другой значимости личность вынуждена следовать им. Поэтому они обозначаются как «надо» («Я должен»).

* Самооценка, определяемая как самооценность себя для себя, оценка личностью своих возможностей, качеств и места среди других людей. Будучи выражением уровня притязания личности, самооценка выступает своеобразным побудителем ее активности, поведения. Выражается как «могу» или «не могу» («Я есть»).

В зависимости от того, какие стороны внутреннего мира личности вступают во внутренний конфликт, выделяются шесть основных видов внутриличностного конфликта.

1. Мотивационный конфликт. Один из часто изучаемых видов внутриличностного конфликта, в частности, в психоаналитическом направлении. Выделяют конфликты между бессознательными стремлениями (З. Фрейд), между стремлениями к обладанию и к безопасности (К. Хорни), между двумя положительными тенденциями -- классическая дилемма «буриданова ослы» (К. Левин), или как столкновение различных мотивов.

2. Нравственный конфликт. В этических учениях его часто называют моральным или нормативным конфликтом (В. Бакштановский, И. Арницане, Д. Федорина). Рассматривается как конфликт между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями (В. Мясищев). А. Спиваковская выделяет конфликт между стремлением действовать в соответствии с



Конфликтология

желанием и требованиями взрослых или общества. Иногда рассматривается как конфликт между долгом и сомнением в необходимости следовать ему (Ф. Василюк, В. Франкл).

3. Конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности (Ю. Юрлов). Это конфликт между желаниями и действительностью, которая блокирует их удовлетворение. Иногда его трактуют как конфликт между «хочу быть таким, как они» (референтная группа) и невозможностью это реализовать (А. Захаров). Конфликт может возникать не только когда действительность блокирует реализацию желания, но и в результате физической невозможности человека его осуществить. Это конфликты, возникающие из-за неудовлетворенности своей внешностью, физическими данными и способностями. К данному виду относятся и внутриличностные конфликты, в основе которых лежат сексуальные патологии (С. Кратохвил, А. Свядош, А. Харитонов).

4. Ролевой конфликт выражается в переживаниях, связанных с невозможностью одновременно реализовать несколько ролей (межролевой внутриличностный конфликт), а также в связи с различным пониманием требований, предъявляемых самой личностью к выполнению одной роли (внутриролевой конфликт). К этому виду относятся внутриличностные конфликты между двумя ценностями, стратегиями или смыслами жизни.

5. Адаптационный конфликт понимается как в широком смысле, т. е. как возникающий на основе нарушения равновесия между субъектом и окружающей средой, так и в узком смысле - при нарушении процесса социальной или профессиональной адаптации. Это конфликт между требованиями действительности и возможностями человека - профессиональными, физическими, психологическими. Несоответствие возможностей личности требованиям среды или деятельности может рассматриваться как временная неготовность, так и неспособность выполнить предъявляемые требования.

6. Конфликт неадекватной самооценки. Адекватность самооценки личности зависит от ее критичности, требовательности к себе, отношения к успехам и неудачам. Расхождение между притязаниями и оценкой своих возможностей ведет к тому, что у человека возникают повышенная тревожность, эмоциональные срывы и др. (А. Петровский, М. Ярошевский). Среди конфликтов неадекватной самооценки выделяют конфликты между завышенной самооценкой и стремлением реально оценивать свои возможности (Т. Юферова), между заниженной самооценкой и осознанием объективных достижений человека, а также между стремлением по-



высить притязания, чтобы одержать максимальный успех и понизить притязания, чтобы избежать неудачи (Д. Хекхаузен).

Кроме того, выделяют невротический конфликт. Он является результатом длительно сохраняющегося «простого» внутриличностного конфликта.

3. Переживание как основа внутриличностного конфликта

Переживание личностью своей неоднозначности, сложности внутреннего мира, осознание изменчивости собственных желаний и притязаний, зачастую невозможности их реализации, колебания самооценки, борьба мотивов -- все это является полем внутриличностных конфликтов. Однако существуют условия, которые способствуют их возникновению. Рассмотрим их более подробно.

Общепризнано, что внутриличностные конфликты не могут возникать без влияния на личность окружающей среды, в том числе социальной. «Чистых», возникающих только по причине внутренних действий, внутриличностных конфликтов нет. Их можно разделить на две группы исходя из природы противоречий, лежащих в основе конфликта.

* возникающие как результат перехода объективных противоречий, внешних по отношению к человеку, во внутренний мир (моральные конфликты, адаптационные и др.);

* возникающие из противоречий внутреннего мира личности (мотивационные конфликты, конфликт неадекватной самооценки), которые отражают отношение личности к окружающей среде.

* психологическое равновесие внутреннего мира личности;

* нарушение равновесия, осложнение, затруднение основных видов деятельности, проекция психологического дискомфорта на работу, общение с окружающими (внутриличностный конфликт);

* невозможность реализации планов и программ, «разрыв жизни», невозможность выполнять свои жизненные функции до тех пор, пока не разрешится противоречие (жизненный кризис).

На каждом из этих уровней возможно разрешение противоречия. Эта возможность зависит, от того, что человеку необходимо для нормальной жизнедеятельности, каким его потребностям грозит отказ. Может быть и так, что до внутриличностного конфликта человек так и не доходит, всю жизнь посвящая удовлетворению элементарных потребностей, живя по схеме: поели, можно и поспать, поспали, можно и поесть. Но нередко противоречие развивается дальше, перерастает во внутренний конфликт. Почему так происходит?



Оказывается, для того чтобы возник внутриличностный конфликт, необходимо присутствие личностных и ситуативных условий.

Среди личностных условий обычно называют наличие у индивида:

- * сложного внутреннего мира и актуализации этой сложности;

- * сложной и развитой иерархии потребностей и мотивов;

- * высокого уровня развития чувств и ценностей;

- * сложно организованной и развитой когнитивной структуры, способности индивида к самоанализу и саморефлексии. Ситуативные условия, которые делают внутриличностный конфликт актуальным, исследованы в работах В. Мерлина. Эти условия внешние и внутренние.

Переживание является формой активности личности, в которой осознается противоречие и идет процесс его разрешения на субъективном уровне. Переживание является эмоционально окрашенным состоянием личности. Среди изменяющихся характеристик субъекта, относимых к переменным состояниям, часто выделяют активационные и эмоциональные характеристики.

Активационные характеристики отражают физиологическую обеспеченность психического состояния. Наряду с активационными часто обращаются к эмоциональным составляющим психического состояния. Долгое время состояние в психологии изучалось именно как эмоциональное, с которым обычно отождествляется наличие тех или иных переживаний. Традиционность выделения эмоциональных характеристик состояния связана с тем, что именно они придают психическому состоянию субъективную определенность, тем самым делая его явлением, доступным непосредственному изучению.

Во внутриличностном конфликте эмоциональная составляющая представлена психоэмоциональным напряжением. Его принято относить к классу эмоциональных явлений. Психоэмоциональная напряженность является формой представленности в психике человека личностного смысла происходящих в его жизни событий и отражает степень удовлетворения его потребностей. Психоэмоциональное напряжение характеризуется субъективным качеством (модальностью) и предметным содержанием.

По субъективному качеству психоэмоциональное напряжение, как и другие эмоции, возникающие в ситуации неудовлетворенности потребностей, является отрицательным эмоциональным переживанием. К нему относят такие модальности эмоций, как



неудовлетворенность, раздражение, подавленность, тревога, дискомфорт и т.п. Неблагоприятное эмоциональное состояние может воздействовать на физиологические процессы в организме человека и способствовать развитию многих хронических заболеваний.

Предметное содержание психоэмоционального напряжения составляют ситуации, условия и события, происходящие в жизнедеятельности человека и воспринимаемые им как препятствие к удовлетворению потребностей. Это, как правило, трудные ситуации деятельности, социального взаимодействия и внутренней жизни человека.

Ф. Василюк рассматривает переживание как особую внутреннюю деятельность, внутреннюю работу, с помощью которой человеку удастся перенести те или иные ... жизненные события ... восстановить утраченное душевное равновесие, словом., справиться с критической ситуацией.

Автор выделяет четыре типа переживаний: гедоническое, реалистическое, ценностное и творческое. Для внутреннего конфликта, по его мнению, характерно ценностное переживание.

Существуют два подтипа ценностного переживания. Первый из них реализуется, когда субъект еще не достиг высших этапов ценностного совершенствования, и сопровождается изменением его ценностно-мотивационной системы. Возможны случаи, когда мотивы, не соответствующие ценностям, отвергаются сознанием принципиально либо просто снижаются по иерархическому рангу, лишаясь своей значимости.

Ценностные переживания второго подтипа возможны на высших ступенях развития ценностного сознания. Здесь не ценность принадлежит личности, а, напротив, личность оказывается частью объемлющей ее ценности, принадлежит ей и в ней находит смысл своей жизни.

Таким образом, переживание внутриличностного конфликта отличается от других типов переживаний тем, что: обычно представлено как психоэмоциональное напряжение; в нем выражается осознание личностью трудности данной ситуации; выражает процесс выбора, сомнения и борьбы; отражает перестройку ценностно-мотивационной системы личности.

Внутриличностный конфликт может иметь положительные и отрицательные последствия. Внутриличностные конфликты могут быть конструктивными (продуктивными, оптимальными) и деструктивными (разрушающими личностные структуры человека).



Конфликтология

Конструктивным является конфликт, который характеризуется максимальным развитием конфликтующих структур и минимальными личностными затратами на его разрешение. Конструктивно преодолеваемый внутриличностный конфликт -- это один из механизмов гармонизации личностного развития.

Психологи В. Афонькова, Л. Божович, анализируя ранние периоды развития ребенка, отмечают, что внутренние конфликты усложняют психическую жизнь, способствуют ее переходу на новые уровни функционирования.

Оптимальный внутриличностный конфликт рассматривается как основа морального развития. В основе совершения морального поступка находится «больная совесть», которая побуждает человека действовать вопреки собственной выгоде и подниматься к высшим моральным ценностям.

Индивид осознает себя личностью на основе разрешения внутриличностных противоречий и конфликтов. Характеристика личности лежит в соотношении разных систем сложившихся жизненных отношений, порождающих борьбу между ними. По мнению психолога А.Н. Леонтьева, иногда эта борьба проходит во внешне неприметных, обыденно драматических, так сказать, формах и не нарушает гармоничности личности, ее развития; ведь гармоническая личность вовсе не есть личность, не знающая никакой внутренней борьбы. Однако иногда эта внутренняя борьба становится главным, что определяет весь облик человека.

Позитивно разрешенные конфликты закаляют характер, формируют решительность, устойчивость поведения, независимость от случайных обстоятельств, способствуют становлению стабильной направленности личности. В.С. Мерлин считал, что психологические конфликты играют существенную роль в формировании новых черт характера и в коренной перестройке личности.

Внутриличностный конфликт может способствовать формированию адекватной самооценки, что в свою очередь помогает самопознанию и самореализации личности.

Деструктивными считаются Внутриличностные конфликты, которые усугубляют раздвоение личности, перерастают в жизненные кризисы или ведут к развитию невротических реакций.

Длительный внутриличностный конфликт угрожает эффективности деятельности. По мнению русского философа Н.А. Бердяева, рефлектирующий и сомневающийся не может быть активным, в мире, не может быть воином, - он весь погружен в ослабляющее его самораздвоение, он не уверен в той активной,



Конфликтология

творческой силе, которой мог бы воздействовать на мир... Рефлексия, раздвоение и сомнение есть расслабленная приспособленность к дурной множественности мира необходимости. Состояние сомнения есть состояние несвободы, зависимости, подавленности.

Длительные внутренние конфликты могут тормозить развитие личности. Как считает Л.И. Божович, ... человек, постоянно сталкивающийся с внутренними конфликтами, будет отличаться неуверенностью, неустойчивостью поведения, неспособностью добиваться сознательно поставленных целей, т. е. у него будут отсутствовать как раз те черты, которые как основополагающие входят в характеристику психологически зрелой личности.

Частые внутриличностные конфликты могут привести к утрате уверенности человека в своих силах, формированию устойчивого комплекса неполноценности, а иногда - и к потере смысла жизни.

Острые внутриличностные конфликты, как правило, приводят к деструкции существующих межличностных отношений в семье, на работе. Они могут быть причиной повышенной агрессивности, тревожности, раздражительности в общении. Особо следует остановиться на проблеме перерастания внутриличностного конфликта в невротический. Присущие конфликту переживания становятся источником заболевания в том случае, когда занимают центральное место в системе отношений личности. Человек не может изменить конфликт так, чтобы исчезло патогенное напряжение и был найден рациональный выход из сложившегося положения. Такой конфликт занимает ведущее место в жизни человека, оказывается для него неразрешимым и, затягиваясь, создает аффективное напряжение, которое обостряет противоречия, усиливает трудности, повышает неустойчивость и возбудимость, углубляет и болезненно фиксирует переживания, снижает продуктивность и самоконтроль. Классификация невротических конфликтов с учетом внутренних механизмов их развития дана В.Н. Мясищевым. Он описывает конфликты истерического, обсессивно-психастенического и неврастенического типов.

Истерический тип характеризуется завышенными претензиями личности в сочетании с недооценкой объективных условий или требований окружающих.

Обсессивно-психастенический тип невротического конфликта характеризуется противоречивыми собственными потребностями, борьбой между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями.



Неврастенический тип представляет собой противоречие между возможностями личности и ее завышенными требованиями к себе. При возникновении этого конфликта играют роль высокие требования, предъявляемые напряженностью современной жизни.

Таким образом, невротический конфликт как личностно неразрешимая проблема «быть собой среди других» преломляется проблемой «быть» (базальным уровнем беспокойства при неврозе страха), проблемой «быть собой» (при неврозе страха), проблемой «быть собой среди других» (с акцентом на «быть собой» при истерическом неврозе) или «Быть среди других» (при неврастении).

Условия предупреждения внутриличностных конфликтов

Жизнь человека так устроена, что вероятность обстоятельств, грозящих нарушением оптимального процесса развития личности, его внутреннего мира, велика, и плохо, если человек к ним не подготовлен. Трудно представить человека, у которого не возникают внутриличностные конфликты. Однако необходимо избегать деструктивных внутренних конфликтов, а если они возникают, то разрешать их с минимальными издержками для здоровья.

Зная причины и факторы, способствующие возникновению внутриличностных конфликтов, особенности их переживания, можно обосновать условия их предупреждения.

Для сохранения внутреннего мира личности важно принимать трудные жизненные ситуации как данность бытия, так как они побуждают к активности, работе над собой, а часто и к творчеству.

Большое значение имеет формирование, каждым человеком жизненных ценностей и следование им в своих делах и поступках. Жизненные принципы помогают избежать многих ситуаций, связанных с сомнениями в истинности того дела, которому человек служит. Надо стараться не быть человеком-«флюгером».

Однако постоянство, верность себе в определенных условиях проявляются как инертность, консерватизм, слабость, неумение приспособиться к изменившимся требованиям. Если человек находит в себе силы поломать привычный способ существования, убедившись в его несостоятельности, то выход из внутриличностного противоречия будет продуктивным. Необходимо быть гибким, пластичным, адаптивным, уметь реально оценивать ситуацию и, если необходимо, меняться.

Важно, уступая в мелочах, не превращать это в систему. По-



Конфликтология

стоянная неустойчивость, отрицание стабильных установок и схем поведения приведут к внутриличностным конфликтам.

Необходимо надеяться на лучшее развитие событий, никогда не терять надежды на то, что жизненная ситуация всегда может улучшиться. Оптимистическое отношение к жизни -- важный показатель психического здоровья человека.

Не быть рабом своих желаний, трезво оценивать свои возможности по удовлетворению своих желаний и потребностей.

Необходимо учиться управлять собой, своей психикой. Особенно это относится к управлению эмоциональным состоянием.

Развитие волевых, качеств во многом способствует предупреждению внутриличностных конфликтов. Именно воля, представляющая собой достигнутый уровень саморегуляции своей деятельности и поведения, предполагающая способность принимать решение со знанием дела, должна сопровождать все виды жизнедеятельности человека. Велика роль воли во внутриличностном конфликте, где только с ее помощью человек может преодолеть сложности ситуации.

Постоянно уточнять и корректировать для себя иерархию ролей. Стремление реализовать все функции, вытекающие из той или иной роли, учесть все пожелания окружающих неизбежно приведет к возникновению внутриличностных конфликтов.

Предупреждению ролевых внутриличностных конфликтов способствует достаточно высокий уровень личностной зрелости. Он предполагает выход за пределы чисто ролевого поведения с его шаблонными реакциями, с жестким следованием принятым стандартам. Подлинная нравственность -- это не слепое выполнение общепринятых норм морали, а возможность собственного морального творчества, «надситуативной» активности личности.

Необходимо стремиться к тому, чтобы оценка человеком своего «Я» была бы соответствующей его действительному «Я», т. е. обеспечивать адекватность самооценки. Заниженная или завышенная самооценка часто связана с нежеланием или неумением признаться себе в чем-либо. Бывает и так, что человек оценивает себя адекватно действительности, но желает, чтобы другие оценивали его иначе. Подобный оценочный диссонанс рано или поздно приведет к внутриличностному конфликту.

Не копить проблемы, которые требуют разрешения. Сдвигающие решения задач «на потом» или позиция «страуса с головой в песке» -- далеко не лучший способ избегания трудностей, так как в итоге человек вынужден (будет делать выбор, что чревато конфликтами).



Конфликтология

Не стоит братья за все сразу, не следует стремиться реализовать все одновременно. Оптимальный выход -- создание приоритетов в реализуемых программах и выполняемых задачах. Сложные проблемы лучше решать по частям. Стараться не лгать. Можно возразить, что нет людей, которые бы никогда никому не лгали. Это действительно так. Но всегда есть возможность в ситуациях, когда нельзя сказать правду, просто уклониться от ответа: изменить тему разговора, промолчать, отделаться шуткой и т.д. Ложь может создать внутриличностные проблемы, неприятные ситуации в общении, которые повлекут переживания, актуализацию чувства вины.

Стараться по-философски относиться к превратностям судьбы, не паниковать, если удача изменяет вам.

Под разрешением (преодолением) внутриличностного конфликта понимается восстановление согласованности внутреннего мира личности, установление единства сознания, снижение остроты противоречий жизненных отношений, достижение нового жизненного качества. Разрешение внутриличностного конфликта может быть конструктивным и деструктивным. При конструктивном преодолении внутриличностного конфликта достигается душевное равновесие, углубляется понимание жизни, возникает новое ценностное сознание. Разрешение внутриличностного конфликта осознается через: отсутствие болезненных состояний, связанных с имевшимся конфликтом; снижение проявлений негативных психологических и социально-психологических факторов внутриличностного конфликта; повышение качества и эффективности профессиональной деятельности.

Факторы конструктивного разрешения внутриличностных конфликтов. В зависимости от индивидуальных характеристик люди относятся к внутренним противоречиям по-разному, избирают свои стратегии выхода из конфликтных ситуаций. Одни погружаются в размышления, другие тотчас начинают действовать, третьи окунаются в захлестывающие их эмоции. Единого рецепта правильного отношения к внутриличностным конфликтам нет. Важно, чтобы человек, отдавая себе отчет в собственных индивидуальных особенностях, вырабатывал свой стиль разрешения внутренних противоречий, конструктивное отношение к ним.

1. Преодоление внутриличностного конфликта зависит от глубинных мировоззренческих установок личности, содержания ее веры, от опыта преодоления себя.

2. Развитость волевых качеств способствует успешному



преодолению человеком внутренних конфликтов. Воля составляет основу всей системы саморегуляции человека. В трудных ситуациях воля, как правило, приводит в соответствие внешние требования и внутренние желания. Если же воля развита недостаточно, побеждает то, что требует наименьшего сопротивления, а это не всегда приводит к успеху.

3. Способы разрешения конфликта, время, затрачиваемое на это у людей с разными типами темперамента, различны. Холерик решает все быстро, предпочитая поражение неопределенности. Меланхолик долго размышляет, взвешивает, прикидывает, не решаясь приступить к каким-либо действиям. Однако такой мучительный рефлексивный процесс не исключает возможность в корне изменить сложившуюся ситуацию. Свойства темперамента влияют на динамическую сторону решения внутриличностных противоречий: на скорость переживаний, их устойчивость, индивидуальный ритм протекания, интенсивность, направленность вовне или вовнутрь.

4. На процесс разрешения внутриличностных противоречий оказывают влияние половозрастные особенности личности. С увеличением возраста Внутриличностные противоречия обретают типичные для данного индивида формы разрешения. Периодически вспоминая прожитое, мы возвращаемся к критическим точкам, когда-то нарушившим размеренное течение бытия, по-новому их переосмысливаем, все более глубоко и обобщенно анализируем способы разрешения конфликтов, преодоления того, что казалось непреодолимым. Работа над своим прошлым, анализ собственной биографии - один из путей развития внутренней стабильности, цельности, гармоничности.

Различны способы выхода из конфликтов у мужчин и женщин. Мужчины более рациональны, они с каждым новым внутриличностным переживанием обогащают свой набор средств разрешения ситуации. Женщины всякий раз по-новому радуются и страдают. Они разнообразнее в личностных характеристиках, а мужчины - в ролевых. Женщины больше успевают обновить и как бы заново отредактировать накопленный опыт, мужчины менее склонны возвращаться к пережитому, но умеют своевременно выйти из конфликта.

Преодоление внутриличностного конфликта обеспечивается образованием и действием механизмов психологической защиты. Психологическая защита -- нормальный, повседневно работающий механизм психики. Она является продуктом онтогенетического развития и научения. Развиваясь как средство социально-



психологической адаптации, механизмы психологической защиты предназначены для контроля эмоций в тех случаях, когда опыт сигнализирует человеку о негативных последствиях их переживания и выражения.

Некоторые исследователи считают психологическую защиту непродуктивным средством решения внутреннего конфликта. Они полагают, что защитные механизмы ограничивают развитие личности, ее «собственную активность».

Содержание модуля 3 «Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия»

Тема 10. Семейные конфликты

В зависимости от субъектов взаимодействия семейные конфликты подразделяются на конфликты между: супругами, родителями и детьми, супругами и родителями каждого из супругов, бабушками (дедушками) и внуками.

Ключевую роль в семейных отношениях играют супружеские конфликты. Они чаще возникают из-за неудовлетворения потребностей супругов. Исходя из этого выделяют основные причины супружеских конфликтов:

- психосексуальная несовместимость супругов;
- неудовлетворение потребности в значимости своего «Я», неуважение чувства достоинства со стороны партнера;
- неудовлетворение потребности в положительных эмоциях: отсутствие ласки, заботы, внимания и понимания;
- пристрастие одного из супругов к чрезмерному удовлетворению своих потребностей (алкоголь, наркотики, финансовые расходы только на себя и т.д.);
- неудовлетворение потребности во взаимопомощи и взаимопонимании по вопросам ведения домашнего хозяйства, воспитания детей, в отношении к родителям и т.д.;
- различия в потребностях по проведению досуга, увлечениях.

Кроме того, выделяют факторы, влияющие на конфликтность супружеских отношений. К ним относят кризисные периоды в развитии семьи (С. Кратохвил).

Первый год супружеской жизни характеризуется конфликтами адаптации друг к другу, когда два «Я» становятся одним «Мы». Происходит эволюция чувств, влюбленность исчезает и



Конфликтология

супруги предстают друг перед другом такими, какие они есть. Известно, что в первый год жизни семьи вероятность развода велика, до 30% общего числа браков (И. Дорно).

Второй кризисный период связан с появлением детей. Еще неокрепшая система «Мы» подвергается серьезному испытанию. Что же лежит в основе конфликтов в этот период?

- Ухудшаются возможности профессионального роста супругов.

- У них становится меньше возможностей для свободной реализации в лично-привлекательной деятельности (увлечения, хобби).

- Усталость жены, связанная с уходом за ребенком, может привести к временному снижению сексуальной активности.

- . Возможны столкновения взглядов супругов и их родителей по проблемам воспитания ребенка

Третий кризисный период совпадает со средним супружеским возрастом, который характеризуется конфликтами однообразия. В результате многократного повторения одних и тех же впечатлений у супругов наступает насыщение друг другом. Это состояние называют голодом чувств, когда наступает «сытость» от старых впечатлений и «голод» по новым (Ю. Рюриков).

Четвёртый период конфликтности отношений супругов наступает после 18—24 лет совместной жизни. Его возникновение часто совпадает с приближением периода инволюции, возникновением чувства одиночества, связанного с уходом детей, усиливающейся эмоциональной зависимостью жены, ее переживаниями по поводу возможного стремления мужа сексуально проявить себя на стороне, «пока не поздно» (С. Кратохвил).

Значительное влияние на вероятность возникновения супружеских конфликтов оказывают внешние факторы: ухудшение материального положения многих семей; чрезмерная занятость одного из супругов (или обоих) на работе; невозможность нормального трудоустройства одного из супругов; длительное отсутствие своего жилья; отсутствие возможности устроить детей в детское учреждение и др.

Перечень факторов конфликтности семьи был бы неполным, если не назвать макрофакторы, т. е. изменения, происходящие в современном обществе, а именно: рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей, в том числе традиционных норм сексуального поведения; изменение традиционного положения женщины в семье (противоположными полюсами этого изменения являются полная эко-



номическая самостоятельность женщины и синдром домохозяйки); кризисное состояние экономики, финансов, социальной сферы государства.

Исследования психологов показывают, что в 80—85% семей есть конфликты. Оставшиеся 15—20% фиксируют наличие «ссор» по различным поводам (В. Поликарпов, И. Залыгина). В зависимости от частоты, глубины и остроты конфликтов выделяют кризисные, конфликтные, проблемные и невротические семьи (В. Торохтий).

Кризисная семья. Противостояние интересов и потребностей супругов носит острый характер и захватывает важные сферы жизнедеятельности семьи. Супруги занимают непримиримые и даже враждебные позиции по отношению друг к другу, не соглашаясь ни на какие уступки. К кризисным брачным союзам можно отнести все те, которые или распадаются, или находятся на грани распада.

Конфликтная семья. Между супругами имеются постоянные сферы, где их интересы сталкиваются, порождая сильные и продолжительные отрицательные эмоциональные состояния. Однако брак может сохраняться благодаря другим факторам, а также уступкам и компромиссным решениям конфликтов.

Проблемная семья. Для нее характерно длительное существование трудностей, способных нанести ощутимый удар стабильности брака. Например, отсутствие жилья, продолжительная болезнь одного из супругов, отсутствие средств на содержание семьи, осуждение на длительный срок за преступление и ряд других проблем. В таких семьях вероятно обострение взаимоотношений, появление психических расстройств у одного или обоих супругов.

Невротическая семья. Здесь основную роль играют не наследственные нарушения в психике супругов, а накопление воздействия психологических трудностей, с которыми встречается семья на своем жизненном пути. У супругов отмечается повышенная тревожность, расстройство сна, эмоции по любому поводу, повышенная агрессивность и т.д.

Конфликтное поведение супругов может проявляться в скрытой и открытой формах. Показателями скрытого конфликта являются: демонстративное молчание; резкий жест или взгляд, говорящий о несогласии; бойкот взаимодействия в какой-то сфере семейной жизни; подчеркнутая холодность в отношениях. Открытый конфликт проявляется чаще через открытый разговор в подчеркнуто корректной форме; взаимные словесные оскорбле-



ния; демонстративные действия (хлопанье дверью, битье посуды, стучание кулаком по столу), оскорбление физическими действиями и др.

Конфликты в семье могут создавать психотравмирующую обстановку для супругов, их детей, родителей, в результате чего они приобретают ряд отрицательных свойств личности. В конфликтной семье закрепляется отрицательный опыт общения, теряется вера в возможность существования дружеских и нежных взаимоотношений между людьми, накапливаются отрицательные эмоции, появляются психотравмы. Психотравмы чаще проявляются в виде переживаний, которые в силу выраженности, длительности или повторяемости сильно воздействуют на личность. Выделяют такие психотравмирующие переживания, как состояние полной семейной неудовлетворенности, «семейная тревога», нервно-психическое напряжение и состояние вины.

Состояние полной семейной неудовлетворенности возникает в результате конфликтных ситуаций, в которых проявляется заметное расхождение между ожиданиями индивида по отношению к семье и ее действительной жизнью. Выражается в скуке, бесцветности жизни, отсутствии радости, ностальгических воспоминаниях о времени до брака, жалобах окружающим на трудности семейной жизни. Накапливаясь от конфликта к конфликту, такая неудовлетворенность выражается в эмоциональных взрывах и истериках.

Семейная тревога чаще проявляется после крупного семейного конфликта. Признаками тревоги являются сомнения, страхи, опасения, касающиеся прежде всего действий других членов семьи.

Нервно-психическое напряжение — одно из основных психотравмирующих переживаний. Оно возникает в результате:

- создания для супруга ситуаций постоянного психологического давления, трудного или даже безвыходного положения;
- создания для супруга препятствий для проявления важных для него чувств, удовлетворения потребностей;
- создания ситуации постоянного внутреннего конфликта у супруга.

Проявляется в раздражительности, плохом настроении, нарушении сна, приступах ярости.

Состояние вины зависит от личностных особенностей супруга. Человек чувствует себя помехой для окружающих, виновником любого конфликта, ссор и неудач, склонен воспринимать отношения других членов семьи к себе как обвиняющие, укоряющие,



Конфликтология

несмотря на то, что в действительности они такими не являются.

Разработано много рекомендаций по нормализации супружеских взаимоотношений, предупреждению перерастания спорных ситуаций в конфликты (В. Владин, Д. Капустин, И. Дорно, А. Егидес, В. Левкович, Ю. Рюриков). Большинство из них сводится к следующему:

Уважай себя, а тем более другого. Помни, что он (она) самый близкий для тебя человек, отец (мать) твоих детей. Старайся не копить ошибки, обиды и «грехи», а сразу реагируй на них. Это исключит накопление отрицательных эмоций.

Исключи сексуальные упреки, так как они не забываются.

Не делайте замечаний друг другу в присутствии других (детей, знакомых, гостей и т.д.).

Не преувеличивай собственные способности и достоинства, не считай себя всегда и во всем правым. Больше доверяй и ревность своди к минимуму. Будь внимательным, умеи слушать и слышать супруга. Не опускайся, заботься о своей физической привлекательности, работай над своими недостатками. Никогда не обобщай даже явные недостатки супруга, веди разговор только о конкретном поведении в конкретной ситуации.

Относись к увлечениям супруга с интересом и уважением. В семейной жизни иногда лучше не знать правду, чем во что бы то ни стало пытаться установить истину. Старайтесь находить время для того, чтобы хотя бы иногда отдохнуть друг от друга. Это поможет снять эмоционально-психологическую перенасыщенность общением.

Конструктивность разрешения супружеских конфликтов, как никаких других, зависит в первую очередь от умения супругов понимать, прощать и уступать.

Одно из условий завершения конфликта любящих супругов — не добиваться победы. Победу за счет поражения любимого человека трудно назвать достижением. Важно уважать другого, какая бы вина ни лежала на нем. Нужно быть способным честно спросить у самого себя (и главное, честно ответить себе), что же тебя на самом деле волнует. При аргументации своей позиции стараться не проявлять неуместный максимализм и категоричность. Лучше самим придти к взаимопониманию и не втягивать в свои конфликты других — родителей, детей, друзей, соседей и знакомых. Только от самих супругов зависит благополучие семьи.

Отдельно стоит остановиться на таком радикальном способе разрешения супружеских конфликтов, как развод. По мнению психологов, ему предшествует процесс, состоящий из трех



Конфликтология

стадий: а) эмоциональный развод, выражающийся в отчуждении, безразличии супругов друг к другу, утрате доверия и любви; б) физический развод, приводящий к раздельному проживанию; в) юридический развод, требующий правового оформления прекращения брака.

Многим развод приносит избавление от враждебности, неприязни, обмана и того, что омрачало жизнь. Конечно, он имеет и негативные последствия. Они различны для разводящихся, детей и общества. Наиболее уязвима при разводе женщина, у которой обычно остаются дети. Она больше, чем мужчина, подвержена нервно-психическим расстройствам.

Негативные последствия развода для детей гораздо значительнее по сравнению с последствиями для супругов. Ребенок теряет одного (подчас любимого) родителя, ибо во многих случаях матери препятствуют отцам встречаться с детьми. Ребенок часто испытывает давление сверстников по поводу отсутствия у него одного из родителей, что сказывается на его нервно-психическом состоянии. Развод ведет к тому, что общество получает неполную семью, увеличивается число подростков с отклоняющимся поведением, растет преступность. Это создает для общества дополнительные трудности.

Данная разновидность конфликтов — одна из самых распространенных в повседневной жизни. Однако она в определенной степени обойдена вниманием специалистов — психологов и педагогов. Мы не рассматриваем проблему конфликта поколений, которая намного шире и активно разрабатывается социологами. Из более чем 700 психолого-педагогических работ по проблеме конфликта вряд ли наберется с десятков-другой публикаций, в центре которых стояла бы проблема конфликтов между родителями и детьми. Она, как правило, изучается в контексте более обширных исследований; семейных отношений (В. Шуман), возрастных кризисов (И. Кон), влияния супружеских конфликтов на развитие детей (А. Ушатиков, А. Спиваковская) и др. Однако невозможно найти такую семью, где бы отсутствовали конфликты между родителями и детьми. Даже в благополучных семьях в более чем 30% случаев отмечаются конфликтные взаимоотношения (с точки зрения подростка) с обоими родителями (И. Горьковая).

Почему же возникают конфликты между родителями и детьми? Кроме общих причин, продуцирующих конфликтность взаимоотношений людей, которые рассмотрены выше, выделяют психологические факторы конфликтов во взаимодействии родителей и детей.



1. Тип внутрисемейных отношений. Выделяют гармоничный и дисгармоничный типы семейных отношений. В гармоничной семье устанавливается подвижное равновесие, проявляющееся в оформлении психологических ролей каждого члена семьи, формировании семейного «Мы», способности членов семьи разрешать противоречия.

Дисгармония семьи — это негативный характер супружеских отношений, выражающийся в конфликтном взаимодействии супругов. Уровень психологического напряжения в такой семье имеет тенденцию к нарастанию, приводя к невротическим реакциям ее членов, возникновению чувства постоянного беспокойства у детей.

2. Деструктивность семейного воспитания. Выделяют следующие черты деструктивных типов воспитания:

- разногласия членов семьи по вопросам воспитания;
- противоречивость, непоследовательность, неадекватность;
- опека и запреты во многих сферах жизни детей;
- повышенные требования к детям, частое применение угроз, осуждений,

3. Возрастные кризисы детей рассматриваются как факторы их повышенной конфликтности. Возрастной кризис представляет собой переходный период от одного этапа детского развития к другому. В критические периоды дети становятся непослушными, капризными, раздражительными. Они часто вступают в конфликты с окружающими, особенно с родителями. У них возникает отрицательное отношение к ранее выполнявшимся требованиям, доходящее до упрямства. Выделяют следующие возрастные кризисы детей:

- кризис первого года (переход от младенчества к раннему детству);
- кризис «трех лет» (переход от раннего детства к дошкольному возрасту);
- кризис 6—7 лет (переход от дошкольного к младшему школьному возрасту);
- кризис полового созревания (переход от младшего школьного к подростковому возрасту — 12—14 лет);
- подростковый кризис 15-17 лет (Д. Эльконин).

4. Личностный фактор. Среду личностных особенностей родителей, способствующих их конфликтам с детьми, выделяют консервативный способ мышления, приверженность устаревшим правилам поведения и вредным привычкам (употребление ал-



коголя и т.д.), авторитарность суждений, ортодоксальность убеждений и т.п. Среди личностных особенностей детей называют такие, как низкая успеваемость, нарушения правил поведения, игнорирование рекомендаций родителей, а также непослушание, упрямство, эгоизм и эгоцентризм, самоуверенность, лень и т.п. Таким образом, рассматриваемые конфликты могут быть представлены как результат ошибок родителей и детей.

Выделяют следующие типы отношений родителей и детей:

- оптимальный тип отношений родителей и детей;
- потребностью это назвать нельзя, но родители вникают в интересы детей, а дети делятся с ними своими мыслями;
- скорее родители вникают в заботы детей, чем дети делятся с ними (возникает обоюдное недовольство);
- скорее дети испытывают желание делиться с родителями, чем те вникают в заботы, интересы и занятия детей;
- поведение, жизненные устремления детей вызывают в семье конфликты, и при этом скорее правы родители;
- поведение, жизненные устремления детей вызывают в семье конфликты, и при этом скорее правы дети;
- родители не вникают в интересы детей, а дети не испытывают желания делиться с ними (противоречия не замечались родителями и переросли в конфликты, взаимное отчуждение— С. Годник).

Наиболее часто конфликты у родителей возникают с детьми подросткового возраста. Психологи выделяют следующие типы конфликтов подростков с родителями: конфликт неустойчивости родительского отношения (постоянная смена критериев оценки ребенка); конфликт сверхзаботы (излишняя опека и сверхожидания); конфликт неуважения прав на самостоятельность (тотальность указаний и контроля); конфликт отцовского авторитета (стремление добиться своего в конфликте любой ценой).

Обычно ребёнок на притязания и конфликтные действия родителей отвечает такими реакциями (стратегиями), как:

- реакция оппозиции (демонстративные действия негативного характера);
- реакция отказа (неподчинение требованиям родителей);
- реакция изоляции (стремление избежать нежелательных контактов с родителями, сокрытие информации и действий). Исходя из этого основными направлениями профилактики конфликтов родителей с детьми могут быть следующие:

1. Повышение педагогической культуры родителей, позволяющей учитывать возрастные психологические особенности де-



тей, их эмоциональные состояния.

2. Организация семьи на коллективных началах. Общие перспективы, определенные трудовые обязанности, традиции взаимопомощи, совместные увлечения служат основой выявления и разрешения возникающих противоречий.

3. Подкрепление словесных требований обстоятельствами воспитательного процесса.

4. Интерес к внутреннему миру детей, их заботам и увлечениям. По мнению психологов (Д. Лешли, А. Рояк, Т. Юферова, С. Якобсон), конструктивному поведению родителей в конфликтах с маленькими детьми может способствовать следующее:

- всегда помнить об индивидуальности ребенка;
- учитывать, что каждая новая ситуация требует нового решения;
- стараться понять требования маленького ребенка;
- помнить, что для перемен нужно время;
- противоречия воспринимать как факторы нормального развития;
- проявлять постоянство по отношению к ребенку;
- чаще предлагать выбор из нескольких альтернатив;
- одобрять разные варианты конструктивного поведения;
- совместно искать выход путем перемены в ситуации;
- уменьшать число «нельзя» и увеличивать число «можно»;
- ограниченно применять наказания, соблюдая при этом их справедливость и необходимость;
- дать ребенку возможности прочувствовать неизбежность негативных последствий его проступков;
- логически разяснять возможности негативных последствий;
- расширять диапазон моральных, а не материальных поощрений;
- использовать положительный пример других детей и родителей;
- учитывать легкость переключения внимания у маленьких детей.

Сущность психологического консультирования конфликтных семей заключается в выработке рекомендаций по изменению негативных психологических факторов, затрудняющих жизнь семьи и вызывающих конфликты, особенно при переходе семьи из одной стадии развития в другую.

Основные задачи психологического консультирования: индивидуальные и групповые консультации лиц, обратив-



шихся к специалисту с целью решения сложных проблем, приобретения психологических знаний или разрешения конфликтов;

выявление конфликтных семей и проведение с ними консультаций;

оказание помощи супругам в выявлении их ошибок и выборе правильного поведения в трудных ситуациях семейной жизни;

обучение методам саморегуляции психического состояния.

Семейное консультирование рассматривается как одна из форм супружеской терапии, поскольку речь идет о более простых, поверхностных и кратковременных психотерапевтических воздействиях, в основном в конфликтных и кризисных ситуациях. Консультации позволяют найти выход из конкретных конфликтных ситуаций, при этом применяются прежде всего такие методы, как экспликация, поощрение, индивидуальные рекомендации и советы (С. Кратохвил).

Психологическое консультирование сопряжено с определенными трудностями.

1. Проблема времени. Психолог должен за короткий срок определить причины, мотивы, условия конфликта, показать супругам возможности восстановления их отношений;

2. Различная степень конфликтности семейной жизни у супругов. Значительная часть обращающихся за психологической помощью — это молодые люди недавно поженившиеся. Для них коррекция психологической несовместимости эффективна. Однако нередко психолог имеет дело с семьями, которые неизбежно эволюционируют к разводу. Эффективность их психологического консультирования незначительна.

Еще одна группа консультируемых — люди с противоречивой системой мотивов, как препятствующих, так и содействующих сохранению супружеских отношений. Первая группа мотивов обуславливает сохранение конфликтов, вплоть до готовности идти на развод, в то время как мотивы, содействующие сохранению семьи, делают возможным психологическую коррекцию супружеских отношений.

3. Повышенная агрессивность консультируемого по отношению к супругу и консультанту. Особенность конфликтных семей, находящихся на стадии развода, — упрощенная мотивировка такого решения. Это затрудняет полную диагностику супружеских отношений. Важно заинтересовать консультируемых в более глубоком раскрытии их семейных и личных проблем, а также трансформировать ситуацию, где психолог проводит экспертизу взаимоотношений супругов, в ситуацию, когда сами они с помощью



психолога переосмысливают мотивы конфликта.

4. Наличие неосознаваемых компонентов конфликтного поведения супругов значительно усложняет положение консультируемых и работу психолога-консультанта (В. Смехов).

Определение необходимости консультирования и прогноз эффекта воздействия на семью — это начальная диагностическая стадия коррекции супружеских отношений. Диагностическая стадия может включать структурный, описательный, динамический» генетический и прогностический уровни. Для диагностики супружеского конфликта рекомендуется использовать методику анализа конфликтной ситуации — МАКС (В. Смехов). Она представляет собой свободное описание конфликта в виде ответов на вопросы, которые объединены в одиннадцать рефлексивных планов. Важно представить внутреннюю картину конфликтного события хотя бы одного из его участников. Эффективное использование методики возможно после установления психотерапевтического контакта.

Вторым этапом консультирования конфликтных семей является восстановление супружеских отношений. Успешность перехода к нему зависит от снижения психической напряженности консультируемого. Иногда в супружеском конфликте сложившиеся отношения воспринимаются как неизбежные, из-за чего появляются чувства беспокойства, безысходности, жалости к себе. Важно стремиться изменить пессимистичное отношение супругов к ситуации.

При нормализации супружеских отношений важно:

не допустить нового обострения конфликта в присутствии психолога (обвинений, оскорблений, грубости);

не стать на сторону одного из супругов, так как нередко попытки включить консультанта в качестве «союзника» в конфликте;

с самого начала стремиться к расширению понимания супругами конфликтной ситуации, оценки ее с позиции оппонента;

терпеливо относиться к медленной, но положительной эволюции, восстановлению супружеских отношений;

уважительно относиться к нормам и ценностям, которые принимаются или отстаиваются супругами;

не стремиться давать советы, а помогать найти правильное решение самим;

соблюдать деликатность и анонимность, особенно в тех вопросах, которые касаются интимных отношений супругов.

Психологу-консультанту не всегда удается нормализовать



отношения супругов, которые обратились за помощью. Р. Мэй подчеркивает необходимость психологу-консультанту развивать в себе то, что А. Адлер назвал мужеством несовершенства, т.е. умение мужественно принимать неудачу.

Тема 11. Учебные конфликты

Для школы характерны разного рода конфликты. Педагогическая сфера представляет собой совокупность всех видов целенаправленного формирования личности, а ее сутью является деятельность по передаче и освоению социального опыта. Поэтому именно здесь необходимы благоприятные социально-психологические условия, обеспечивающие душевный комфорт педагогу, ученику и родителям.

Конфликты между учениками в школе

В сфере народного образования принято выделять четыре субъекта деятельности: ученик, учитель, родители и администратор. В зависимости от того, какие субъекты вступают во взаимодействие, можно выделить следующие виды конфликтов: ученик – ученик; ученик – учитель; ученик – родители; ученик – администратор; учитель – учитель; учитель – родители; учитель – администратор; родители – родители; родители – администратор; администратор – администратор.

Наиболее распространены среди учащихся конфликты лидерства, в которых отражается борьба двух-трех лидеров и их группировок за первенство в классе. В средних классах часто, конфликтуют группа парней и группа девочек. Может обозначиться конфликт трех-четырех подростков с целым классом или вспыхнуть конфликтное противостояние одного школьника и класса.

Большое влияние на конфликтное поведение школьников оказывает личность учителя. Ее воздействие может проявляться в различных аспектах.

Во-первых, стиль взаимодействия учителя с другими учениками служит примером для воспроизводства во взаимоотношениях со сверстниками. Исследования показывают, что стиль общения и педагогическая тактика первого учителя оказывают заметное влияние на формирование межличностных отношений учащихся с одноклассниками и родителями. Личностный стиль общения и педагогическая тактика "сотрудничество" обуславливают наиболее бесконфликтные отношения детей друг с другом. Однако этим стилем владеет незначительное число учителей младших классов. Учителя начальных классов с выраженным функцио-



нальным стилем общения придерживаются одной из тактик (“диктат” или “опека”), которые усиливают напряженность межличностных отношений в классе. Большое количество конфликтов характеризует отношения в классах “авторитарных” учителей и в старшем школьном возрасте.

Во-вторых, учитель обязан вмешиваться в конфликты учеников, регулировать их. Это, конечно, не означает их подавление. В зависимости от ситуации может быть необходимо административное вмешательство, а может быть — просто добрый совет. Положительное влияние оказывает вовлечение конфликтующих в совместную деятельность, участие в разрешении конфликта других учеников, особенно лидеров класса, и т.д.

Процесс обучения и воспитания, как и всякое развитие, невозможен без противоречий и конфликтов. Конфронтация с детьми, условия жизни которых сегодня нельзя назвать благоприятными, является обычной составной частью реальности. По мнению М.М. Рыбаковой, среди конфликтов между учителем и учеником выделяются следующие конфликты:

- деятельности, возникающие по поводу успеваемости ученика, выполнения им внеучебных заданий;
- поведения (поступков), возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе и вне ее;
- отношений, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей.

Конфликты деятельности возникают между учителем и учеником и проявляются в отказе ученика выполнить учебное задание или плохом его выполнении. Подобные конфликты часто происходят с учениками, испытывающими трудности в учебе; когда учитель ведет предмет в классе непродолжительное время и отношения между ним и учеником ограничиваются учебной работой. В последнее время наблюдается увеличение таких конфликтов из-за того, что учитель часто предъявляет завышенные требования к усвоению предмета, а отметки использует как средство наказания тех, кто нарушает дисциплину. Эти ситуации часто становятся причиной ухода из школы способных, самостоятельных учеников, а у остальных снижается мотивация к учению вообще.

Конфликты поступков всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы и конфликты, в которые включаются другие ученики; конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

Важно, чтобы учитель умел правильно определить свою позицию в конфликте, так как если на его стороне выступает кол-



Конфликтология

лектив класса, то ему легче найти оптимальный выход из сложившейся ситуации. Если же класс начинает развлекаться вместе с нарушителем дисциплины или занимает двойственную позицию, это ведет к негативным последствиям (например, конфликты могут приобрести постоянный характер).

Конфликты отношений часто возникают в результате немелкого разрешения педагогом проблемных ситуаций и имеют, как правило, длительный характер. Эти конфликты приобретают личностный смысл, порождают длительную неприязнь ученика к учителю, надолго нарушают их взаимодействие.

Особенности педагогических конфликтов

Среди них можно выделить следующие:

- ответственность учителя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций: ведь школа — модель общества, где ученики усваивают нормы отношений между людьми;

- участники конфликтов имеют разный социальный статус (учитель — ученик), чем и определяется их поведение в конфликте;

- разница в жизненном опыте участников порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов;

- различное понимание событий и их причин (конфликт “глазами учителя” и “глазами ученика” видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику — справиться с эмоциями, подчинить их разуму;

- присутствие других учеников делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;

- профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности;

- контролируя свои эмоции, быть объективным, дать возможность учащимся обосновать свои претензии, “выпустить пар”;

- не приписывать ученику свое понимание его позиции, перейти на “Я-высказывания (не “ты меня обманываешь”, а “я чувствую себя обманутым”);

- не оскорблять ученика (есть слова, которые, прозвучав, наносят такой ущерб отношениям, что все последующие “компенсирующие” действия не могут их исправить);

- стараться не выгонять ученика из класса;

- по возможности не обращаться к администрации;



Конфликтология

не отвечать на агрессию агрессией, не затрагивать его личности,

давать оценку только его конкретным действиям;

- дать себе и ребенку право на ошибку, не забывая что “не ошибается только тот, кто ничего не делает”;

- независимо от результатов разрешения противоречия постараться не разрушить отношений с ребенком (высказать сожаление по поводу конфликта, выразить свое расположение к ученику);

- не бояться конфликтов с учащимися, а брать на себя инициативу их конструктивного разрешения.

Специфика урегулирования педагогических конфликтов.

Мало найдется проблем между людьми или группами людей, которые можно было бы решить в один миг.

Успешное разрешение конфликтов поэтому обычно включают цикл, состоящий из определения проблемы, ее анализа, действия по ее разрешению и оценке результата. В любой конкретной ситуации следует выявить источник конфликта до того, как заняться разработкой политики по их разрешению.

Прежде всего, надо выяснить, что произошло. В чем проблема? На этом этапе важно изложить факты, чтобы все согласилось с определением проблемы. Чувства и ценностные оценки должны четко отделяться от фактов. И руководитель должен представить идеальное решение со своей стороны. фактов.

Затем спросим у всех заинтересованных лиц: какие чувства они испытывают и что бы хотели увидеть в качестве идеального решения? Возможно несколько вариантов.

Когда конфликт проанализирован, можно переходить к совместному в духе сотрудничества поиску шагов, чтобы привести всех к примирению.

Конфликты есть деструктивные и конструктивные. Деструктивный – когда он не касается важных рабочих проблем, разделяет коллектив на группы и т.д.

Конструктивный конфликт – когда открывается острая проблема, приводит к столкновению с реальной проблемой и путями ее решения, помогает совершенствоваться. (Можно сравнить: в споре рождается истина.)

При разрешении конфликтов между учителем и учащимся необходимо помимо анализа причин конфликта, учитывать возрастную фактор

Наряду с деловыми конфликтными ситуациями “учитель-ученик” нередки противоречия и личностного характера.



Как правило, они возникают из-за возникшего у подростка чувства взрослости и стремления признать себя таковым, а с другой стороны, отсутствием у педагога оснований для признания его равным себе. И в случае неверной тактики педагога способно привести к устойчивой личной взаимной неприязни и даже вражде.

Попадая в конфликтную ситуацию учитель может направлять свою активность либо на то, чтобы лучше понять своего собеседника, либо на регуляцию собственного психологического состояния с целью погашения конфликта или его профилактики. В первом случае разрешение конфликтной ситуации достигается путем налаживания взаимопонимания между людьми, устранения недомолвок, несогласованности. Впрочем проблема понимания другого человека довольно сложная.

Опытные педагоги знают, что следует сказать (отбор содержания в диалоге), как сказать (эмоциональное сопровождение разговора), когда сказать, чтобы достигнуть цели обращенной к ребенку речи (время и место), при ком сказать и зачем сказать (уверенность в результате).

В общении педагога с учениками большое значение имеют не только содержание речи, но и ее тон, интонация, мимика. Если при общении взрослых интонация может нести до 40% информации, то в процессе общения с ребенком воздействие интонации существенно увеличивается. Принципиально важно уметь слушать и слышать ученика. Это не так легко сделать по ряду причин: во-первых, трудно ждать от ученика плавной и связной речи, в силу чего взрослые часто прерывают его, чем еще больше затрудняют высказывание ("Ладно, все понятно, иди!"). Во-вторых, учителям часто некогда выслушать ученика, хотя у того есть потребность поговорить, а когда учителю надо что-то узнать, ученик уже потерял интерес к разговору.

Реально возникающий конфликт между педагогом и учеником можно проанализировать на трех уровнях:

- с точки зрения объективных особенностей организации учебно-воспитательного процесса в школе;
- с точки зрения социально-психологических особенностей класса, педагогического коллектива, конкретных межличностных отношений учителя и ученика;
- с точки зрения возрастных, половых, индивидуально-психологических особенностей его участников.

Конфликт может считаться продуктивно разрешенным, если налицо реальные объективные и субъективные изменения в усло-



Конфликтология

виях и организации всего образовательного процесса, в системе коллективных норм и правил, в позитивных установках субъектов этого процесса по отношению к друг другу, в готовности к конструктивному поведению в будущих конфликтах.

Реальный механизм установления нормальных отношений видится в снижении количества и накала конфликтов путем перевода их в педагогическую ситуацию, когда не нарушается взаимодействие в педагогическом процессе, хотя такая работа связана с определенными трудностями для учителя.

В социальной психологии и педагогике выделено пять типов отношений:

- отношения диктата – строгая дисциплина, четкие требования к порядку, к знаниям при официально-деловом общении;
- отношения нейтралитета – свободное общение с учениками на интеллектуально – познавательном уровне, увлеченность учителя своим предметом, эрудированность;
- отношения опеки – забота до навязчивости, боязнь всякой самостоятельности, постоянный контакт с родителями;
- отношения конфронтации – скрытая неприязнь к ученикам, постоянное недовольство работой по предмету; пренебрежительно деловой тон в общении;
- отношения сотрудничества – соучастие во всех делах, интерес друг к другу, оптимизм и взаимное доверие в общении.

Основные линии возможного конфликтного взаимодействия в системе высшего образования

Основные линии возможного конфликтного взаимодействия в системе высшего образования: конфликты типа «ректорат — вузовский коллектив»; конфликты типа: «студент—преподаватель», «преподаватель—преподаватель», «студент — студент». Промежуточными вариантами конфликтного взаимодействия «ректорат — вузовский коллектив» могут быть конфликты типа «ректорат — деканат», «ректорат — кафедра», «кафедра — деканат», «деканат — коллектив факультета» и др.

Падение престижа социального статуса преподавателя, снижение мотивации преподавательской деятельности, отток профессорско-преподавательского состава в коммерческие структуры (в последние годы из вузов ушли 15% профессоров и 10% доцентов), низкий уровень заработной платы преподавателей -



Конфликтология

перечисленные причины негативно сказываются на морально-психологическом климате в вузовской среде, способствуют возникновению различного рода конфликтов.

Конфликты по линии взаимодействия «ректорат — вузовский коллектив» в основном сводятся к двум причинам: стилю руководства учебным заведением и социально-психологическому климату в вузовском коллективе.

Стили руководства и конфликтные ситуации в системе высшего образования

Существует три стили управления: авторитарный, демократический и либеральный. Авторитарный, или директивный стиль предполагает высокую централизацию власти, единоначалие в принятии решений и жесткий контроль за деятельностью подчиненных.

Демократический, или коллегиальный стиль основан на коллективном обсуждении важнейших производственных проблем и коллективной ответственности. Такой стиль управления стимулирует инициативу со стороны подчиненных и способствует установлению благоприятного психологического климата в коллективе.

Либеральный, или попустительский стиль предполагает минимальное участие руководителя в управлении коллективом. При таком стиле управления подчиненные как бы предоставлены сами себе, их работа редко контролируется.

Современный руководитель должен в совершенстве владеть различными методами управления, так как в разных ситуациях наиболее эффективным и приемлемым может оказаться тот или иной стиль руководства. Например, в экстремальных ситуациях вполне оправдан авторитарный стиль, предполагающий быстрое принятие решений и безоговорочное исполнение распоряжений. В нормальных условиях работы организации более эффективным и приемлемым является демократический стиль руководства.

Стиль руководства во многом обусловлен структурой организации, количественным и качественным составом ее членов и спецификой производства. Чем выше творческий и интеллектуальный потенциал организации, тем в большей степени для управления подходит демократический и, в определенной степени, либеральный стиль.

На уровне кафедр также доминируют причины конфликтов, связанные со стилем руководства. Плохую организацию труда отметили 20% респондентов, несправедливое распределение нагрузки — 18%, недовольство проводимой на кафедре кадровой



политикой — 15%.

Характерные причины конфликтов между преподавателями

Конфликты типа «преподаватель — преподаватель» в основном связаны с социально-профессиональной иерархией и индивидуально-психологическими особенностями профессорско-преподавательского коллектива.

По мнению преподавателей-респондентов, причины конфликтов в вузовских коллективах имеют следующие основания:

- различия в ценностных ориентациях (15%);
- различия в уровне профессионализма (15%);
- нетерпимость, бестактность в общении друг с другом (8%);
- разногласия между старшими и младшими поколениями преподавателей на кафедре (5%).

Необходимо особо подчеркнуть, что до 70% преподавателей считают своих коллег некомпетентными людьми, и в то же время самооценка самих опрошенных довольно высока.

Характерные причины конфликтов во взаимодействии студентов и преподавателей

Взаимодействие по линии «преподаватель — студент» является одним из основных во всем социально-педагогическом процессе. Именно здесь происходит непосредственная «передача» всего многообразия знаний, информации, установок, ценностных ориентации и т. д., аккумулированных в системе высшего образования.

Специфика конфликтов типа «преподаватель — студент» и «студент — преподаватель» (в отличие от конфликтов типа «учитель — ученик») заключается в том, что студент в значительно большей степени является самостоятельным субъектом педагогического процесса. По сути, он выступает «заказчиком» типа образования и способен осознанно оценивать «предлагаемый ему товар».

Другая особенность во взаимодействии «преподаватель — студент» (характерная, прежде всего, для российского высшего образования) заключается в том, что преподаватель, обладая высоким профессиональным статусом в вузовской среде, в повседневной жизни низведен до самого низкого уровня. Нередки случаи, когда студенты из более благополучных социальных слоев смотрят на преподавателей как на неудачников. И эта особенность также стимулирует конфликтность.

Во взаимодействиях студентов и преподавателей наиболее характерными являются следующие причины конфликтов:



Конфликтология

- различия в ценностных ориентациях;
- бестактность в общении;
- различия во взаимных ожиданиях;
- уровень профессионализма преподавателя и успеваемость студентов.

Различия в ценностных ориентациях обусловлены прежде всего периодом нестабильности в идейно-нравственной сфере российского общества. В таких условиях конфликты в ценностных ориентациях (и не только в них) в педагогическом процессе вполне закономерны.

Формы общения преподавателей и студентов во многом зависят от социокультурных и индивидуально-психологических качеств взаимодействующих субъектов, а также от установившихся в вузовском коллективе традиций, норм и правил общения.

Различия во взаимных ожиданиях преподавателей и студентов охватывают широкий круг проблем от ценностных ориентации до качества получаемых знаний и эффективности их усвоения. Значительная часть конфликтов типа «студент — преподаватель» возникает из-за низкого профессионального уровня преподавателей. Такого мнения придерживаются 33% опрошенных студентов. Многих студентов не устраивает догматизм и отрыв общественно-политических наук от реальной жизни. Свое негативное отношение к программам учебного курса по социально-экономическим дисциплинам высказал каждый третий студент.

В свою очередь, низкую эффективность учебного процесса и конфликтность в общении преподаватели объясняют следующими причинами:

- иждивенческое отношение к учебе, лень, нежелание учиться (такого мнения придерживаются каждый третий преподаватель-респондент);
- слабая базовая подготовка по гуманитарным наукам, отсутствие у студентов самостоятельного мышления, низкий уровень общей образованности и политической культуры, непонимание ими значимости общественно-политических дисциплин (13% опрошенных);
- отсутствие интереса к учебе и к будущей профессии (69%);
- завышенная самооценка (30%).

Характерные причины конфликтов между студентами

Причины конфликтов типа «студент — студент», по оценкам самих студентов, имеют следующие основания:

- неадекватность оценок и самооценок (28%);



- различия в ценностных ориентациях (23%);
- разлад человека с самим собой (13%);
- бестактность в общении, зависть к успехам другого (9%).

В последние годы в среде преподавателей и студентов значительно возросло количество внутриличностных конфликтов. Материальные трудности, низкий социальный престиж вынуждают и преподавателей и студентов искать источники дополнительного заработка, совмещать порой несовместимые сферы деятельности. Внутриличностные конфликты стимулируют возникновение различного рода иных конфликтов и оказывают негативное влияние на педагогический процесс.

Тема 12. Конфликты в организациях

Основными элементами организационного конфликта являются: организационная проблемная ситуация, «первый» участник (воспринимающий данную ситуацию как препятствие для достижения задач должностной позиции) и «второй» участник (воспринимающий ее как ситуацию, благоприятствующую решению задач своей должностной позиции), конфликтное взаимодействие участников.

Действия субъектов организационного конфликта регламентированы сложившимися нормами, отражают логику развития организации и носят внеличностный, деперсонифицированный характер.

Конфликту в организации предшествует социальная напряженность в коллективе. Можно назвать несколько точек зрения на сущность социальной напряженности.

1. Социальная напряженность выступает как осознание большинством членов трудового коллектива очевидных нарушений принципа социальной справедливости и готовность найти выход из ситуации через ту или иную форму конфликта.

2. Социальная напряженность представляет собой противоречие между объективным характером социальных отношений и субъективным характером поведения субъектов этих отношений.

3. Социальная напряженность — это нарушение нормальных отношений и неадекватное функционирование участников взаимодействия.

Выделяют две группы факторов способствующие возникновению социальной напряженности в трудовом коллективе: внутренние и внешние.

К внутренним факторам относятся:



Конфликтология

- невыполнение руководством организации своих обещаний и нежелание объяснить людям действительное состояние дел;
 - нарушение режима производства из-за постоянного срыва поставок сырья и материалов; невозможность для членов трудового коллектива хорошо заработать;
 - отсутствие видимых результатов предметной заботы об улучшении условий труда, быта и отдыха работников;
 - конфронтация персонала управления и работников из-за несправедливого распределения материальных благ и фонда оплаты труда;
 - внедрение инноваций и радикальных преобразований без учета интересов работников;
 - подстрекательская деятельность неформальных лидеров.
- Внешние факторы:
- дестабилизация обстановки в стране, столкновение интересов различных политических групп;
 - возникновение острого дефицита на продукты и товары первой необходимости;
 - ущемление социальных льгот в новых законодательных актах;
 - резкое ослабление правовой социальной защиты интересов членов трудового коллектива;
 - обеспечение честного и добросовестного труда, незаконное обогащение отдельных граждан.

Следует отметить, что конфликты в организациях являются результатом противоречий вызванных расхождением интересов, норм поведения, ценностей людей.

Наиболее характерными признаками конфликтных ситуаций в организациях могут быть:

- унижение достоинства личности в официальной и неофициальной обстановке;
- уклонение от выполнения указаний, распоряжений непосредственных руководителей;
- негативные высказывания в адрес члена коллектива, словесные или физические оскорбления;
- замкнутость, равнодушие, уединение, подавленность отдельных работников.

Условиями, влияющими на возникновение конфликтов в организациях, могут быть:

- сорняющиеся в трудовых коллективах отрицательные обычаи и традиции;
- недоверие начальника к подчиненному (которое может



Конфликтология

проявляться в излишней опеке подчиненных при выполнении ими своих обязанностей);

- предвзятое отрицательное отношение одного члена коллектива к другому;
- снисходительное отношение к людям, проявляющееся в излишней терпимости к ним и всепрощенчестве:
- наличие в организациях неформальных микрогрупп. Характеризующихся дисфункциональностью, которая может выражаться в недовольстве высокой требовательностью руководителя, в проявлении межличностных антипатий.

Различают три наиболее часто возникающих конфликтов в организациях:

- 1) Конфликт, связанный с распределением статусов и власти.
- 2) Конфликт, порождаемый проявлением разнообразных дисфункций в организации, обусловленных как объективными, так и субъективными обстоятельствами.
- 3) Конфликт, в котором формируются группы инициаторов изменений и их противников.

Помимо этого, можно выделить внутренние конфликты и конфликты с внешней средой. Внутренние конфликты возникают в рамках организации (предприятия) и разрешаются, как правило, через существующие нормативы и соглашения принятые на определенном уровне и между заинтересованными сторонами. К этим конфликтам относятся:

- 1) межиндивидуальный конфликт.
- 2) внутригрупповой конфликт.
- 3) межгрупповой конфликт.

В организационных конфликтах можно выделить следующие типы направленности: смешанные, горизонтальные, иерархические.

Также выделяют четыре основных типа конфликтов в организации:

- организационные - это столкновение противоположно направленных действий участников конфликта, вызванное расхождением интересов, норм поведения и ценностных ориентации. Они возникают вследствие несовпадения формальных организационных начал и реального поведения членов коллектива;
- «по вертикали» - это столкновение противоположно направленных действий участников конфликта, вызванное непониманием и расхождением взглядов между подчиненными и руководителям.



Конфликтология

- производственные - это специфическая форма выражения противоречий в производственных отношениях трудового коллектива;
- трудовые - это столкновение интересов и мнений, оценок между представителями различных групп по поводу трудовых отношений (условий, содержания, организации труда и его оплаты);
- инновационные. Преобразования, как правило, затрагивают интересы людей, их планы, ожидания. Чем радикальнее и масштабнее проводимые изменения, тем чаще они вызывают противоречия и конфликты, порождаемые борьбой старого и нового.

Рассмотрим наиболее часто встречаемые организационные конфликты.

Конфликты «по вертикали».

Причины конфликтов «по вертикали»:

1. Субординационный характер отношений. Существует объективное противоречие между функциональной и личностной сторонами отношений руководителя и подчиненного. Они характеризуются двумя сторонами: *функциональной* (официальной, формальной) и *личностной* (неофициальной, неформальной). Противоречие в звене «руководитель-подчиненный» заложено в том, что от руководителя зависит довольно широкий диапазон жизнедеятельности подчиненного.

2. Деятельность в системе «человек-человек» конфликтогенна по своей природе.

Большая часть конфликтов по вертикали детерминирована предметно-деятельностным содержанием межличностных отношений.

Частота возникновения конфликтов «по вертикали» связана с интенсивностью совместной деятельности оппонентов.

Наиболее конфликтно звено «непосредственный руководитель-подчиненный».

Разбалансированность рабочего места.

Сложность социальной и профессиональной адаптации руководителя к должности управленца.

Недостаточная обеспеченность по объективным условиям управленческих решений всем необходимым для их реализации.

Традиционно выделяют субъективные причины конфликтов «по вертикали»:

- неоптимальные и ошибочные решения;
- излишнюю опеку и контроль подчиненных со стороны руководства;
- недостаточную профессиональную подготовку руководите-



лей;

- низкий престиж труда управленцев среднего и низшего звеньев;
- неравномерность распределения служебной нагрузки среди подчиненных;
- нарушения в системе стимулирования труда;
- низкую культуру общения, грубость;
- недобросовестное исполнение своих обязанностей подчиненными;
- стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой;
- выбор начальником неэффективного стиля руководства;
- отрицательную установку руководителя по отношению к подчиненному;
- напряженные отношения между руководителями и подчиненными;
- психологические особенности участников взаимодействия (повышенная агрессивность, эмоциональная неустойчивость, тревожность, завышенная самооценка, акцентуации характера и т. д.).

Отечественные ученые указывают на то, что бесконфликтному взаимодействию руководителя с подчиненными способствуют следующие условия:

- психологический отбор специалистов в организацию;
- стимулирование мотивации к добросовестному труду;
- справедливость и гласность в организации деятельности;
- учет интересов всех лиц, которых затрагивает управленческое решение;
- своевременное информирование людей по важным для них проблемам;
- снятие социально-психологической напряженности путем проведения совместного отдыха, в том числе с участием членов семей;
- организация трудового взаимодействия по типу «сотрудничество»;
 - оптимизация рабочего времени управленцев и исполнителей;
 - уменьшение зависимости работника от руководителя;
 - поощрение инициативы, обеспечение перспектив роста;
 - справедливое распределение нагрузки между подчиненными.

К числу основных причин, вызывающих инновационный конфликт, можно отнести:

- 1) пассивность работников, заинтересованных в инновациях



кадров. Это вызвано тем, что многие работники опасаются сокращения зарплаты, прибавления работы во время внедрения, боятся не справиться с новыми обязанностями, не имеют материального и морального поощрения во время внедрения. Другими словами, работники опасаются ухудшения (в результате нововведений) своего социально-экономического положения;

2) дефицит материально-технических ресурсов, но иногда в организациях имеются ресурсы более низкого качества, чем требуется. Иногда их приходится добывать на стороне, иногда требуемое оборудование, инструменты не выпускаются отечественной промышленностью;

3) ухудшение взаимоотношений руководителей и главных специалистов организации с руководителями и специалистами подразделений;

4) необходимость перестраивать свою работу руководителям и главным специалистам. Сегодня проблема трудоустройства и переобучения становится все более актуальной не только для руководителей, но и для рядовых членов трудового коллектива.

Преодоление этих и других трудностей, более рациональный подход к инновационному процессу позволят снизить конфликтность в организациях.

Инновационные конфликты в организациях могут быть 1) деловыми (возникающие на основе формальных интересов) и 2) личностными (возникающие между субъектами инновации).

Важнейшим условием предупреждения инновационных конфликтов выступает решение социально психологических проблем распространения нововведений.

Как правило, организационный конфликт возникает в ситуации, когда необходимо резко изменить привычный тип деятельности, перейти к новым организационным структурам, конверсии и т. п.

Предупреждение конфликта предполагает умение управлять процессом разрешения конфликтной ситуации до перерастания ее в открытое противостояние.

Под управлением конфликтом понимают способность руководителя увидеть конфликтную ситуацию, осмыслить ее и осуществить направляющие действия по ее разрешению.

Управление конфликтом как сфера управленческой деятельности имеет следующие различные стадии:

- 1) восприятие конфликта и первичная оценка ситуации;
- 2) исследование конфликта и поиск его причин;
- 3) поиск путей разрешения конфликта;



4) осуществление организационных мер.

Конечным этапом развития организационный конфликт является его разрешение, которое может быть мнимым и реальным. При мнимом разрешении организационный конфликт не устраняется основание его возникновения. Конфликт завершается либо отстранением одного из участников, либо достижением компромисса, либо подавлением конфликта силой власти или авторитета. При этом у участников организационного конфликта остается чувство неудовлетворенности и недовольства, что в конечном итоге может привести к новой вспышке конфликта.

Реальное разрешение организационного конфликта может осуществляться по двум направлениям. Первое - устранение и разрешение организационной проблемной ситуации, второе - нахождение форм движения организационный конфликт и содействие всемерному ускорению объективного процесса его развития, благодаря которому сохраняется и развивается рациональное и содержательное обоснование позиций конфликтующих индивидов или групп и, в конце концов, находится решение, удовлетворяющее в полной мере участников конфликта.

Целесообразность и регулируемость организационного конфликта оцениваются через сравнение затрат на разрешение организационной проблемной ситуации через организационный конфликт и без конфликта. Если затраты на разрешение организационной проблемной ситуации через организационный конфликт оказываются большими, чем ее разрешение другими средствами, то организационный конфликтнее целесообразен. Если разрешение проблемной ситуации через конфликт не вызывает больших затрат или других средств ее разрешения нет, то организационный конфликт целесообразен. Критериями регулируемости организационного конфликта являются:

а) разрешимость проблемной ситуации в данный момент времени наличными средствами,

б) значимость ее разрешения для "первого" участника,

в) значимость сохранения проблемной ситуации для "второго" участника,

г) степень конфликтности участников.

Если имеются средства для разрешения проблемной ситуации, конфликтность участников низкая и значимость ее сохранения для «второго» участника невысокая, то конфликт в данный конкретный момент времени регулируем. При высокой конфликтности участников, отсутствии средств для разрешения проблемной ситуации и высокой значимости ее сохранения для «второго»



Конфликтология

участника конфликт регулировать практически невозможно.

Принято выделять следующие последствия конфликта в организации:

Функциональные последствия конфликтов для организации:

- проблема решается путем, который устраивает все стороны, и в результате люди чувствуют себя причастными к решению важной для них проблемы;
- совместно и добровольно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь;
- стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов и могут использовать его в будущем;
- эффективное разрешение конфликтов между подчиненными и руководителем разрушает так называемый «синдром покорности» - страх открыто высказать свое мнение, отличное от мнения старших по должности;
- улучшаются отношения между людьми;
- люди перестают рассматривать наличие разногласий как «зло», всегда приводящее к дурным последствиям.

Дисфункциональные последствия конфликтов:

- непродуктивные, конкурентные отношения между людьми;
- отсутствие стремления к сотрудничеству;
- представление о противоположной стороне как о «враге», о своей позиции - как об исключительно положительной, о позиции оппонента - как об отрицательной;
- сворачивание или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной, препятствующее решению производственных задач;
- убеждение, что «победа» в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы;
- чувство обиды, неудовлетворенности, плохое настроение, текучесть кадров.

Наибольшую значимость в организации имеет профилактика конфликтов. Именно хорошо поставленная работа по предупреждению конфликтов обеспечивает сокращение их числа и исключение возможности возникновения деструктивных конфликтных ситуаций.

Для успешного управления конфликтной ситуации в организации необходимо проанализировать конфликт. Анализ конфликта предполагает выполнение следующих пунктов:

- 1) выявление сути противоречия, установление не только повода, но и причины, которая нередко маскируется участника-



ми конфликта; вскрытие так называемых «болевых точек» в организации и своевременное проведение работы по их устранению;

2) выяснение интересов и целей участников, их позиций (так как могут быть цели не противоречивыми, но истолковываться по-разному). Здесь важно выделить черты характера, связанные с утверждением личных притязаний, и цели социального взаимодействия, связанные с решением коллективных задач и исполнением обязанностей;

3) оценка возможных исходов и последствий противоборства, альтернативных вариантов достижения цели;

4) поиск точек соприкосновения, общих целей и интересов конфликтующих.

Вся деятельность по предупреждению конфликтов представляет собой одно из конкретных выражений человеческой способности обобщать имеющиеся теоретические и эмпирические данные и на этой основе предсказывать, прогнозировать будущее, распространяя, таким образом, область познанного на еще непознанное. Эта человеческая способность имеет особое значение в управленческой деятельности. Справедливо говорят, что руководить - значит предвидеть.

Профилактика конфликта и представляет такой вид управленческой деятельности, который состоит в заблаговременном распознавании, устранении или ослаблении конфликтогенных факторов и ограничении таким путем возможности их возникновения или деструктивного развития в будущем.

Предупреждение конфликта - это деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на ту или иную сторону, тот или иной элемент общественной системы. Предупреждение конфликта предполагает его прогнозирование. Прогнозирование является одной из форм предвидения. Его основной целью является повышение эффективности и результативности принимаемых решений, разработка конкретных рекомендаций для практической деятельности.

Прогнозирование конфликта - лишь предпосылка его предотвращения. Различаются этапы частичного и полного предотвращения конфликтов, раннего предупреждения и упреждающего разрешения. Частичное предотвращение становится возможным при условии блокирования действия одной из причин данного конфликта и ограничения его негативного влияния на интересы противоборствующих сторон. Стратегия полного предотвращения предполагает нейтрализацию действия



всего комплекса детерминирующих конфликт факторов, что и позволяет направить взаимодействие субъектов в русло их сотрудничества во имя реализации совпадающих интересов.

Тема 13. Военные конфликты

Конфликтами пронизана вся жизнь человека, конфликты охватывают все сферы общества. Изучением конфликтов занимается специальная отрасль науки - конфликтология. Однако в СССР изучение конфликтов, особенно социально-политических, мало занимало ученых-обществоведов. Считалось, что социалистическое общество может развиваться и развивается бесконфликтно, гармонично. На самом же деле конфликты не гасились, не разрешались, а заглушались, создавая тем самым напряженность в обществе (принцип сжатой пружины).

Политический конфликт - это столкновение противоположных общественных сил, обусловленное определенными взаимоисключающими политическими интересами и целями.

Проблема политического конфликта стара, как мир. Древние философы, изучая общество, пытались определить источник развития. Китайские и древнегреческие философы видели источник всего сущего в противоположностях, в их взаимодействии, в борьбе противоположностей. В той или иной форме подобные мысли высказывали Анаксимандр, Сократ, Платон, Эпикур и др. Впервые попытку анализа конфликта, как социального явления, предпринял А. Смит в своей работе "Исследования о природе и причинах богатства народов" (1776 г.). В основе конфликта, считал А. Смит, лежат деление общества на классы и экономическое соперничество, которое рассматривалось им как важнейшая движущая сила общества.

Важное значение для исследования конфликтов имело учение Гегеля о противоречиях и борьбе противоположностей.

Это учение легло в основу теории К. Маркса о причинах политических конфликтов. В соответствии с теорией Маркса политические разногласия обусловлены социально-экономическими структурами. Общество делится на неравноправные классы, это неравенство порождает глубокий антагонизм; в свою очередь, антагонизм является основой политической борьбы. Политическая борьба есть борьба классовая.

Большой интерес вызывают те конфликты, которые затрагивают основу политической системы - государство. Подобные конфликты характеризуются как политические кризисы.



Конфликтология

Политический кризис - это состояние политической системы общества, выражающееся в углублении и обострении имеющихся конфликтов, в резком усилении политической напряженности.

Другими словами, политический кризис можно охарактеризовать как перерыв в функционировании какой-либо системы с позитивным для нее или негативным исходом.

Политические кризисы можно разделить на внешнеполитические и внутривнутриполитические.

Внешнеполитические кризисы обусловлены международными противоречиями и конфликтами и затрагивают несколько государств.

Внутривнутриполитические кризисы - это:

- правительственный кризис - потеря правительством авторитета, невыполнение его распоряжений местными исполнительными органами;
- парламентский кризис - расхождение решений законодательной власти с мнением большинства граждан страны или изменение соотношения сил в парламенте;
- конституционный кризис - фактическое прекращение действия Основного закона страны;
- социально-политический (общенациональный) кризис - включает в себя все три вышеназванных, затрагивает основы общественного устройства и вплотную подводит к смене власти.

Политические конфликты и кризисы соотносятся таким образом, что конфликт может быть началом кризиса и кризис может служить основанием конфликта. Конфликт по времени и протяженности может включать в себя несколько кризисов, и совокупность конфликтов может составлять содержание кризиса.

Политические кризисы и конфликты дезорганизуют, дестабилизируют обстановку, но одновременно и служат началом нового этапа развития в случае их позитивного разрешения. По словам В. И. Ленина, "всякие кризисы вскрывают суть явлений или процессов, отменяют прочь поверхностное, мелкое, внешнее, обнаруживают более глубокие основы происходящего".

В качестве основной, универсальной причины конфликта можно назвать несовместимость претензий сторон при ограниченности возможностей их удовлетворения.

Причинами конфликтов также являются:

Вопросы власти. Люди занимают неравное положение в системе иерархий: одни управляют, командуют, другие - подчиня-



Конфликтология

ются. Может сложиться ситуация, когда недовольными бывают не только подчиненные (несогласие с управлением), но и управляющие (неудовлетворительное исполнение).

Нехватка средств к существованию. Недостаточно полное или ограниченное получение средств вызывает недовольство, протесты, забастовки, митинги и т.д., что объективно нагнетает напряженность в обществе.

Следствие непродуманной политики. Принятие властными структурами поспешного, неотмоделированного решения может вызвать недовольство большинства народа и способствовать возникновению конфликта.

Несовпадение индивидуальных и общественных интересов.

Различие намерений и поступков отдельных личностей, социальных групп, партий.

Зависть.

Ненависть.

Расовая, национальная и религиозная неприязнь и др.

Среди узловых вопросов теории конфликтов важное место принадлежит их типологии.

Известны разные классификации политических конфликтов, они строятся по различным основаниям. Например:

По субъектам.

межгосударственный;

межнациональный (этнический);

межклассовый;

между социальными группами и общественными организациями;

между расами (расовый) и др.

По сферам отношений между конфликтующими сторонами (военный, финансовый, таможенный, правовой и др.).

По масштабности:

мировой;

региональный;

локальный.

По уровню формирования:

на межличностном уровне;

на групповом уровне;

на уровне подсистем общества или государства;

на региональном и глобальном уровне.

Кроме того, конфликты классифицируют: по содержанию, по времени, по форме и др.

С точки зрения динамики конфликта он обычно описывается



по следующей схеме :

накопление противоречий и формирование отношений сторон;

нарастание и эскалация подготовки;

собственно конфликт;

разрешение конфликта.

Первая стадия характеризуется накоплением противоречий, выяснением позиций сторон, зондированием потенциальных союзников, скрытым накоплением сил. На этой стадии - в случае выявления - наибольшая вероятность недопущения конфликта.

Вторая стадия является этапом дифференциации и постепенной поляризации сторон. Все более обостряются противоречия. Стороны перестают воспринимать аргументы друг друга. Идет активная эскалация силы, поиск и привлечение на свою сторону союзников, нейтрализация возможных союзников соперников.

Третья стадия - самый острый, самый драматичный этап - протекание конфликта. Это собственно этап политической "развязки". На этом этапе вероятно перерастание политического конфликта в военный.

Четвертая стадия - завершение конфликта.

Исследование политических конфликтов неизбежно приводит к выяснению функций конфликтов. Особенностью функций конфликтов является то, что проявляются они в последствиях, по завершению конфликта.

Функции-последствия политического конфликта :

политические;

экономические;

военные;

экологические;

демографические.

Функции конфликта могут быть позитивными и негативными.

К позитивным можно отнести:

функция разрядки напряженности между антагонистами. Конфликт играет роль "последнего клапана", "отводного канала" напряженности. Общественная жизнь освобождается от накопившихся страстей;

коммуникативно-информационная и связующая функция. В ходе столкновения стороны больше узнают друг друга, могут сближаться на какой-либо общей платформе;

стимулирующая функция. Конфликт выступает движущей



Конфликтология

силой социальных изменений;

содействие формированию социально необходимого равновесия. Своими внутренними конфликтами общество постоянно "сшивается воедино";

функция переоценки и изменения прежних ценностей и норм общества.

К негативным функциям конфликта можно отнести следующие:

угроза раскола общества;

неблагоприятные изменения во властных отношениях;

раскол в малоустойчивых социальных группах и международных организациях;

неблагоприятные демографические процессы и др.

Задача управления и разрешения конфликта как раз и состоит в том, чтобы не допустить его разрастания или снизить негативные последствия.

Тип конфликта, как правило, предопределяет пути его развития. Так, внутригосударственный конфликт может разрешиться одним из следующих образов:

революцией;

государственным переворотом;

урегулированием путем переговоров конфликтующих сторон;

иностранный интервенцией;

политическим согласием конфликтующих сторон перед лицом внешней угрозы;

компромиссом;

консенсусом и др.

Пути разрешения межгосударственного политического конфликта могут быть:

дипломатическое урегулирование путем переговоров;

смена политических лидеров или режимов;

достижение временного компромисса;

война.

Опыт показывает, что в последнее время для нормализации обстановки в зонах региональных и локальных конфликтов эффективно используется политика национального примирения.

Особой формой политического конфликта является межнациональный конфликт.

Причинами формирования межнационального конфликта могут быть политические, экономические, социальные, территориальные, национально-культурные, исторические, военные, ре-



Конфликтология

лигиозные, экологические проблемы.

В качестве факторов возникновения межнационального конфликта можно считать:

определенный уровень национального самосознания, достаточный для того, чтобы народ мог осознать ненормальность своего положения;

скопление в обществе опасной критической массы реальных проблем и деформаций, влияющих на все стороны национального бытия;

наличие конкретных политических сил, способных использовать в борьбе за власть два первых фактора.

Противоборствующие силы межнационального конфликта ставят перед собой в качестве основной цели - обретение политической власти, государственности, реализацию права на самоопределение. Вместе с реализацией основной цели решаются также социально-экономические, культурно-языковые, территориальные, идеологические, социально-психологические и другие проблемы.

Межнациональные конфликты, как правило, заканчиваются:

победой одной стороны над другой (решение с позиций силы);

взаимным поражением (компромисс);

взаимным выигрышем (консенсус).

Межнациональные конфликты, как типы политических конфликтов, классифицируются по следующим основаниям:

По сферам проявления:

социально-экономические;

культурно-языковые;

территориально-статусные;

сепаратистские.

По целям:

реалистические;

нереалистические.

По объему использования военной силы:

мирные;

с минимальным (одноактным) использованием военной силы;

военные.

По вертикали:

между центром и республикой (штатом, кантоном и т.п.);

между региональными и местными органами власти.



По горизонтали:

между группами коренной и некоренной национальности;
микроконфликты на личностном уровне.

В национальных отношениях важно не допускать дело до конфликта или, если он начался, разрешать его мирным путем.

Основными методами предотвращения и разрешения межнациональных конфликтов являются:

"Избегание ", что означает:

игнорирование противника, отсутствие реакции на действия противоположной стороны; уход (добровольный или в силу обстоятельств) с политической арены того или иного национального лидера;

эмиграция из государства (республики, штата) представителей отдельных этнических групп.

"Откладывание " - своего рода уход от противоборства с надеждой, что изменятся обстоятельства и будут созданы более благоприятные условия для разрешения конфликта.

Переговоры - стороны сами избирают наиболее предпочтительную процедуру. Число участников не обязательно зависит от числа втянутых в конфликт сторон.

Третейское разбирательство (арбитраж) - добровольная передача спора для разбирательства третьей стороне, решение которой является обязательным для конфликтующих сторон.

Примирение - сближение позиций и интересов противоборствующих сторон через посредника или примирительную комиссию. В этом случае создаются:

следственные комиссии, которые устанавливают и обследуют факты, вызвавшие конфликт;

согласительные комиссии, которые вырабатывают конкретные рекомендации сторонам по преодолению возникающих противоречий.

Среди политических конфликтов особо выделяется военный конфликт. Особенность эта объясняется тем, что протекает он с применением оружия. Не всякий конфликт есть война, но всякая война - это конфликт.

Военный конфликт - это любое вооруженное столкновение как форма разрешения противоречий между противоположными сторонами (государствами, коалициями государств, социальными группами и др.).

Военные конфликты по интенсивности разделяются на:

низкой интенсивности (военные акции);

средней интенсивности (локальные и региональные войны);



высокой интенсивности (мировые войны).

Развитие и стадии протекания военного конфликта, как и у обычного политического конфликта, но интересно рассмотреть, как ведут себя на различных стадиях вооруженные силы.

На первой стадии военного конфликта вооруженные силы действуют в режиме повседневной деятельности.

На второй стадии проводится выборочное введение в частях и соединениях повышенной боевой готовности и боевой готовности "военная опасность". Проводятся мероприятия, адекватные военной угрозе, скрытно наращиваются группировки дежурных сил.

На третьей стадии - собственно военный конфликт - вводится боевая готовность полная, проводится полномасштабное стратегическое развертывание вооруженных сил. Ведутся боевые действия.

На четвертой стадии происходит демобилизация, сокращение вооруженных сил до состояния перед конфликтом. Государство, потерпевшее поражение, может быть лишено вооруженных сил.

В современных условиях сложилась такая обстановка, что военный конфликт можно предупредить принятием различных мер.

Меры предотвращения военного конфликта:

Политико-дипломатические:

встречи и консультации глав государств и правительств;
переговоры и консультации на различных уровнях по улучшению межгосударственных отношений;
использование международных организаций;
объявление ультимативных требований.

Экономические:

переговоры по торговому сотрудничеству;
свертывание программ долгосрочного сотрудничества;
введение торгово-экономических санкций;
экономическая блокада.

Идеологические:

предупреждение нагнетания вражды и неприязни;
прекращение пропаганды экстремизма, шовинизма и национализма;
проведение пропаганды по разрушению "образа врага".

Военные:

активизация всех видов разведки и предупреждения;
маневры на границах региона, где зарождается конфликт;



Конфликтология

приведение группировок сил ядерного сдерживания в высшие степени боевой готовности;

проведение учебно-боевых пусков сил ядерного сдерживания;

развертывание группировок сил и средств и приведение их в готовность к боевым действиям;

совместные действия с войсками ООН по предупреждению конфликта.

Рассматривая сущность военного конфликта в современных условиях, необходимо учитывать следующее:

Во-первых, при оценке социально-политического характера военного конфликта необходимо рассматривать его с точки зрения национальных и общечеловеческих ценностей и интересов, а не только классовых позиций.

Во-вторых, разрешение военного конфликта с использованием инструментов международного права снижает вероятность возникновения войны.

В-третьих, военный конфликт, как правило, является результатом нежелания или неспособности политических лидеров устранить экономические, политические и другие противоречия мирными средствами.

В-четвертых, в военном конфликте низкой интенсивности на первый план выдвигаются территориальные притязания, национально-этнические, религиозные и другие противоречия, являющиеся производными от основных. Иногда подобные военные конфликты провоцируются радикально настроенными представителями элит, политических партий и движений, преследующих свои цели.

В-пятых, решительное воплощение целей сторон, как правило, приводит к войне, а затем может привести к качественному изменению всего мирового сообщества. Чем интенсивнее будет вестись война, тем больше произойдет преобразований во всех сферах общественной жизни. И, с другой стороны, ограниченные цели сторон в военном конфликте оставляют большую возможность для предотвращения и разрешения конфликта на более низком уровне.

Надо понимать, что даже в интересах самых широких общественных преобразований не стоит ратовать за применение силы, за войну, как способ этих преобразований. Наилучший военный конфликт (с самыми "благими" побуждениями) - предотвращенный конфликт.

Однако в последние годы стало также ясно, что предотвращенный конфликт.



вращение межгосударственных конфликтов - дело очень сложное, требующее привлечения мировой общественности, международных организаций и сил. Это проблемы международных отношений.

Таким образом, политические конфликты являются непременным атрибутом общественной жизни, они пронизывают все сферы общества, определенным образом стимулируют политические процессы и влияют на политическую жизнь.

Содержание модуля 4. Управление конфликтами: теория и практика

Тема 14. Прогнозирование и профилактика конфликтов

Очевидно, что чем раньше обнаружена проблемная ситуация социального взаимодействия, тем меньшие усилия необходимо приложить для того, чтобы разрешить ее конструктивно. Заблаговременное обнаружение социальных противоречий, развитие которых может привести к конфликтам, обеспечивается прогнозированием. Прогнозирование конфликтов заключается в обоснованном предположении об их возможном будущем возникновении или развитии.

Какова суть профилактики конфликтов?

Профилактика конфликтов заключается в такой организации жизнедеятельности субъектов социального взаимодействия, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Профилактика конфликтов — это их предупреждение в широком смысле слова. Цель профилактики конфликтов — создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.

Предупредить конфликты гораздо легче, чем конструктивно разрешить их. Как показывает практика, профилактика конфликтов не менее важна, чем умение конструктивно их разрешать. При этом она требует меньших затрат сил, средств и времени и предупреждает даже те минимальные деструктивные последствия, которые имеет любой конструктивно разрешенный конфликт.

Деятельность по предупреждению конфликтов могут осу-



шествовать сами участники социального взаимодействия, менеджеры, специалисты-психологи. Она может вестись по четырем направлениям:

Создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций. Полностью исключить возникновение предконфликтных ситуаций в коллективе, организации, обществе невозможно. Однако создать объективные условия для минимизации их количества и разрешения неконфликтными способами не только возможно, но и необходимо. К числу этих условий относятся, в частности, следующие: создание благоприятных условий для жизнедеятельности работников в организации; справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе, организации; наличие правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций; успокаивающая материальная среда, окружающая человека (удобная планировка помещений, наличие комнатных растений и пр.).

Оптимизация организационно-управленческих условий создания и функционирования компаний — важная объективно-субъективная предпосылка предупреждения конфликтов. К объективно-субъективным условиям предупреждения конфликтов относят организационно-управленческие факторы, включая оптимизацию организационной структуры компании, оптимизацию функциональных взаимосвязей, отслеживание соответствия работников предъявляемым к ним требованиям, принятие оптимальных управленческих решений и грамотная оценка результатов деятельности других работников.

Устранение социально-психологических причин конфликтов.

Блокирование личностных причин возникновения конфликтов.

Как осуществляется профилактика конфликтов?

Социальное взаимодействие носит непротиворечивый характер тогда, когда оно сбалансировано. Существует пять основных балансов, сознательное или неосознанное нарушение которых может привести к конфликтам.

Одним из них является поддержание в ходе взаимодействия баланса ролей. Каждый из партнеров может играть по отношению к другому роли старшего, равного или младшего по своему психологического статусу. Если партнер принимает отводимую ему роль, то ролевого конфликта не происходит. Поэтому в ситуации социального взаимодействия важно понять, какую роль играет партнер, и какой роли он ожидает от нас. Если ожидаемое парт-



Конфликтология

нером распределение ролей нас устраивает, то мы играем ту роль, которую от нас ждут. Если не устраивает, то ожидания партнера необходимо бесконфликтно скорректировать. Поскольку роль младшего, как правило, менее комфортна, то для предупреждения конфликтов человек должен избегать значительного психологического доминирования над партнерами. Наиболее благоприятным для предупреждения ролевого конфликта является взаимодействие с окружающими на равных.

Предупреждению конфликтов способствует поддержание при взаимодействии людей и социальных групп баланса взаимозависимости в решениях и действиях. Каждому человеку изначально внутренне присуще стремление к свободе и независимости. Однако свобода каждого из нас не может обеспечиваться за счет свободы тех, с кем мы взаимодействуем. В ходе общения необходимо чувствовать, какая зависимость от нас партнера не является для него дискомфортной, и поддерживать комфортный баланс взаимозависимости.

В процессе совместной деятельности люди оказывают друг другу личные услуги. Анализ конфликтов между людьми показывает, что мы осознанно или подсознательно фиксируем услуги, которые оказали мы, и те, которые оказали нам. Нарушение баланса взаимных услуг во взаимодействии людей чревато напряженностью в их взаимоотношениях и возможным конфликтом. Если человек оказал сослуживцу личную услугу (подмена другого на работе, бескорыстная помощь в выполнении срочного задания, «доставание билета», товара и пр.), а в ответ не получил с течением времени услуги примерно такой же ценности, то баланс услуг нарушается, что приводит к нарушению гармонии во взаимоотношениях, а при значительном дисбалансе — к конфликтам.

Кроме баланса взаимных услуг люди, взаимодействуя друг с другом, в той или иной степени стремятся поддержать баланс ущерба. Если человеку нанесен существенный ущерб, то он испытывает желание причинить ответный ущерб тем людям, по чьей вине пострадал. Поэтому важным социально-психологическим условием профилактики конфликтов является ненанесение ущерба окружающим в процессе взаимодействия с ними. Нанесение ущерба нарушает сбалансированность межличностного или межгруппового взаимодействия и может стать основой конфликта.

Пятый баланс, сохранение которого способствует профилактике конфликтов, состоит в сбалансированности самооценки и внешней оценки. В процессе социального взаимодействия люди постоянно оценивают друг друга. Анализ межличностных кон-



Конфликтология

фликтов показал, что, оценивая себя и результаты своей деятельности, человек в качестве основы оценки чаще выбирает положительные стороны своей личности и то, что ему удалось сделать в процессе работы. При оценке работы других людей (особенно подчиненных) человек чаще оценивает ее по тому, что подчиненному (или другому человеку) не удалось сделать по сравнению с идеалом, нормативными требованиями к деятельности и ее целью.

Говоря о балансах ролей, взаимозависимости в решениях и действиях, услуг, ущерба, самооценки и внешней оценки как предпосылках предупреждения конфликтов, необходимо подчеркнуть, что речь идет не об объективном, а о субъективно оцениваемом балансе. Потенциальной предпосылкой конфликта может быть субъективно оцениваемое нарушение баланса, которое превосходит опять-таки субъективно оцениваемую партнерами допустимую величину.

Технология предупреждения конфликтов.

В чем заключается технология предупреждения конфликтов?

Для предупреждения конфликтов очень важно знать не только что необходимо делать, но и как добиться развития проблемной ситуации в конструктивном направлении. Предупреждение конфликтов в узком смысле слова заключается в работе с конкретными конфликтами. Это деятельность участников конфликта, а также третьих лиц по устранению объективных и субъективных причин назревающего столкновения, разрешению противоречия неконфликтными способами. Технология предупреждения конфликтов есть совокупность знаний о способах, средствах, приемах воздействия на предконфликтную ситуацию, а также последовательность действий оппонентов и третьих лиц, в результате которых разрешается возникшее противоречие.

Как можно воздействовать на проблемную ситуацию?

Воздействовать на проблемную ситуацию взаимодействия можно по двум направлениям: влиять на свое поведение и воздействовать на психику и поведение оппонента. Второй способ более сложен. Как показывает практика, проще и эффективнее воспользоваться способами и приемами коррекции своего отношения к предконфликтной ситуации и поведения в ней, поскольку ряд субъективных предпосылок предупреждения конфликтов связан с умением человека грамотно общаться. Для предотвращения конфликта часто бывает достаточно изменить свое отношение к ситуации и скорректировать свое поведение в ней.



Каковы основные приемы «грамотного общения» с целью предупреждения конфликтов?

Предконфликтная ситуация возникает обычно не внезапно, а постепенно. Важно вовремя определить, что эмоциональный накал спора начинает превышать допустимый, и грамотно прекратить его. Признаками обострения спора могут быть мимика, покраснение лица, жесты, содержание, темп и тембр речи. Грамотно прекратить или сгладить спор можно следующими приемами:

Сказать, что в чем-то правы Вы, а в чем-то Ваш оппонент
Свести проблему к шутке

Перевести разговор на другую тему

Уступить, если проблема спора не особенно важна для вас, и словесная уступка не обязывает к каким-то действиям по ее реализации

Сказать, что Вы не успели всесторонне разобраться в проблеме и предложить оппоненту вернуться к ее обсуждению, например, завтра (когда эмоции улягутся).

Какие основные умения «грамотного общения» способствуют предупреждению конфликтов?

Для грамотного общения необходимы не только приемы предупреждения конфликтов, но и необходимо чувствовать, когда именно нужно применять эти приемы, в какой ситуации, с кем и при каких обстоятельствах. От умения правильно сориентироваться и применить нужный прием зависит атмосфера общения с людьми. Это умение является основным условием бесконфликтного взаимодействия.

Умение определить, что общение стало предконфликтным, и «вернуться» из предконфликтной ситуации к нормальному взаимодействию, а не пойти на конфликт.

Умение человека понимать партнера по взаимодействию и не идти на конфликт, если нет уверенности в том, что партнером его мотивы правильно поняты.

Терпимость к инакомыслию.

Забота человека о снижении своей относительно устойчивой тревожности и агрессивности.

Умение управлять своим текущим психическим состоянием, избегать предконфликтных ситуаций при переутомлении или перевозбуждении.

Умение в общении с окружающими быть внутренне готовым к решению возникающих проблем путем сотрудничества, компромисса, избегания или уступки.



Конфликтология

В ходе общения с партнером желательно, хотя бы изредка, улыбаться.

Не нужно ждать от окружающих слишком многого.

Умение общаться с людьми, проявляя искреннюю заинтересованность в партнере по общению.

Умение человека сохранять конструктивные способы взаимодействия с окружающими вопреки воздействию конфликтных факторов, т.е. обладать высокой конфликтоустойчивостью.

Не забывать о чувстве юмора.

Какими способами и приемами можно воздействовать на поведение людей?

Воздействовать на партнера можно разными способами. При воздействии мы пытаемся изменить, подкорректировать отношение партнера к конфликтной ситуации и поведение в ней.

Самый простой способ — не требовать от окружающих невозможного, учитывать, что их способности к различным видам деятельности различны.

Не стремитесь быстро, радикально, путем прямых воздействий перевоспитать человека. Быстро идут только разрушительные процессы, поэтому не ждите мгновенных результатов и действуйте тактично.

Следите за вербальными знаками. Меняйте свои позы в процессе разговора на более открытые и располагающие. Результатом будет копирование вашей позы и открытость со стороны партнера.

Очень эффективным способом является предоставление своевременной и точной информации о Ваших интересах и решениях. Если кто-то из окружающих наступает Вам на «любимую мозоль», то не исключено, что он делает это не специально. Ведь это не его мозоль, и он просто может о ней не знать. Что касается решений, то чем раньше Вы их предоставите, тем лучше, никто не любит находиться в состоянии неопределенности, да и Вы наверняка тоже.

Одним из важных приемов является умение отделить личность партнера от проблемы. Дать понять партнеру, что он человек и имеет право на слабости. Необходимо следовать принципам этики общения: не перебивать, не критиковать и не быть категоричными.

Как нужно относиться к критике и пользоваться ей?

Часто поводом к конфликту служат критика руководителем работы и поступков подчиненного, критические высказывания по отношению к коллеге по работе, члену семьи и т.д. Поэтому важ-



Конфликтология

но, чтобы критика носила позитивный, конструктивный характер. Критикуя другого, необходимо соблюдать ряд правил, знать структуру конструктивной критики, понимать характер критики и придерживаться конкретных целей. К критике нужно относиться осторожно, как к оружию, которым можно ранить партнера. Для сохранения отношений сторон важно то, как партнер воспринимает критику. Если критикуемый позитивно настроен на восприятие критики, то она выполняет конструктивную роль.

Прогнозирование конфликтов - это обоснованное предположение о возможности их возникновения и развития. Оно основывается на исследованиях конфликтов и на практической деятельности по диагностики социальных противоречий, которые назревают.

Как показывает практика, многие внешних стимулов возникновения конфликтов можно предвидеть и устранять. Эти стимулы связано с цикличность жизнедеятельности производственной системы, ее естественным развитием и реформированием (сокращение штатов, изменением решаемых задач и т.п.). Анализируя стимулы, можно прогнозировать вероятность возникновения конфликта, а следовательно, разрабатывать пути предотвращения его возникновению.

Прогноз - это указание с определенной вероятностью места и времени возникновения будущего конфликта, основанный на психологическом диагнозе всех компонентов и содержания конфликта.

Для повышения точности прогнозов возникновения конфликтов и их развития, необходимо: разработать описательные модели конфликтов, который предполагает определение их сущности, классификационных признаков; описание структуры, функций, эволюции, динамики; сформировать объяснительные модели для выявления причин и движущих сил конфликта.

Прогнозирование основывается на анализе структурных компонентов конфликта, к которым относятся: проблема (наличие, сложность, возможность решения); конфликтная ситуация, т.е. состояние возможного конфликта, отношения между сторонами, направления развития (увеличение или уменьшение количества разногласий); сигналы, частота их возникновения и вероятность стимулирования ими возникновения конфликта; инцидентах (частота, регулярность, характеристика проявления реакции участников); состав потенциальных участников, их личностные особенности, готовность к конфликтным действиям, ценностные ориентации и мотивы поведения.



Прогнозирование, как, впрочем, и профилактика и предупреждение - это те виды руководящих воздействий, которые являются целесообразными на ранних этапах возникновения социальных противоречий. Чем раньше обнаружена проблемная ситуация социального взаимодействия, тем меньше усилий необходимо приложить для ее эффективного решения. Функция своевременного обнаружения социальных противоречий, а также обоснованного предположения их возникновения и развития на почве конфликтных ситуаций, обеспечивается прогнозированием.

В управленческой деятельности руководителя важное значение приобретает умение спрогнозировать возможное возникновение и развитие конфликта. Это необходимо потому, что на предприятии наряду с деструктивными конфликтами, которые создают препятствия для производственной деятельности, возможны и конструктивные конфликты, развитие и своевременное решение которых повышает эффективность и слаженность работы, помогает успешно достигать намеченных целей.

В прогнозировании производственных конфликтов выделяют два блока действий: аналитический и прогностический.

К аналитическому блоку относятся следующие операции: выявление социально-психологических характеристик возможных субъектов конфликта; анализ истории и нынешнего состояния отношений между ними, выявления возможных или уже существующих компонентов противоречий между субъектами; важности этих компонентов для всех членов коллектива; определение условий, при которых дисгармония в взаимодействиях способна привести к возникновению конфликтной ситуации; уточнение социально-психологических характеристик всех сотрудников, которые могут принять участие в конфликте, и анализ их возможных отношений с вероятными участниками конфликта.

На основе проведенного анализа осуществляются операции прогностического блока. К ним относятся: определение возможных стратегий поведения непосредственных участников конфликта; выявления возможной интенсивности конфликтного взаимодействия; уточнение стратегии поведения других сторон, которые смогут принять участие в конфликте или уклониться от него; определения возможных путей разрешения конфликта, его остроты, длительности и предполагаемых последствий.

Тема 15. Основы успешного разрешения конфликтов

Общим понятием, описывающим финал конфликта, является



Конфликтология

ся понятие завершение конфликта, т.е. это - прекращение его существования в любой форме.

Используются и другие понятия. Которые характеризуют суть процесса завершения конфликта:

- затухание
- преодоление
- пресечение
- приглашение
- саморазрешение
- угашение
- урегулирование
- устранение
- улаживание и др.

Разрешение - совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Разрешение конфликта предполагает активность обеих сторон по изменению условий взаимодействия и устранению причин конфликта.

Урегулирование - в устранении противоречий принимает участие третья сторона

Затухание - временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений.

Причины затухания:

1. истощение ресурсов обеих сторон.
2. потеря мотива к борьбе.
3. переориентация мотива.

Устранение - воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются его основные структурные компоненты.

Способы устранения:

1. изъятие из конфликта одного из оппонентов.
2. исключение взаимодействия оппонентов на длительное время.

3. устранение объекта.

4. устранение дефицита объекта.

Перерастание в другой конфликт - в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие.

Исход конфликта - результат борьбы с точки зрения сторон.

Исходами конфликта могут быть:

- устранение одной или обеих сторон
- приостановка конфликта
- победа одной из сторон



деление объекта конфликта
 согласие о правилах совместного использования объекта
 равнозначная компенсация одной из сторон за овладение объектом другой

отказ обеих сторон от посягательств
 альтернативное определение таких объектов, которые удовлетворяют интересы обеих сторон

Основной критерий разрешенности конфликта - удовлетворенность сторон результатом.

Для окружающих важны и такие параметры, как степень разрешения противоречия, лежащего в основе конфликта (от этого зависит степень нормализации отношений сторон и взаимоотношений с другими людьми) и победа правого оппонента.

Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта

Условия:

Прекращение конфликтного взаимодействия.

Поиск близких или даже общих точек соприкосновения (карта конфликта).

Снижение интенсивности негативных эмоций.

Устранение «образа врага» (у себя. У оппонента: «с небес на землю»).

Объективный взгляд на проблему.

Учет статусов друг друга.

Выбор оптимальной стратегии разрешения.

Факторы:

время: сокращение времени ведет к увеличению вероятности выбора агрессивного поведения

третья сторона: участие третьих лиц, стремящихся урегулировать конфликт, приводит к более спокойному его протеканию и скорому разрешению

своевременность: чем раньше стороны преступают к урегулированию, тем лучше

равновесие сил: если стороны приблизительно равны, у них нет другого выбора. Помимо поиска компромисса

опыт: наличие опыта в разрешении конфликта хотя бы у одной из сторон приводит к ускорению его разрешения

отношения: хорошие отношения сторон до конфликта ускоряют его разрешение

Стратегии и способы разрешения конфликта

Разрешение конфликта - многоэтапный процесс, имеющий свою логику.



Конфликтология

1. Аналитический этап - сбор и оценка информации по следующим проблемам:

- объект конфликта
- оппонент
- собственная позиция
- причины и непосредственный повод
- социальная среда
- вторичная рефлексия

2. Прогнозирование варианта решения:

- наиболее благоприятный
- наименее благоприятный
- что будет, если просто прекратить действия

3. Действия по реализации намеченного плана

4. Коррекция плана

5. Контроль эффективности действий

6. Оценка результатов конфликта

Стратегии разрешения конфликта - основные линии действия оппонентов по выходу из конфликта. Понятие стратегии в нашем контексте имеет три существенных момента, которые следует учитывать при анализе конфликтов и выборе адекватных действий.

Во-первых, в стратегии заложены самые общие установки и ориентиры на результат конфликта. Очевидно, формально-логическое содержание таких ориентиров сводится к четырем вариантам:

- Односторонний выигрыш;
- Односторонний проигрыш;
- Взаимный проигрыш;
- Взаимный выигрыш.

Данные варианты нашли отражение в конкретных стратегиях переговоров Р.Фишера, У.Юри, У.Мастенбрука и других исследователей. Такими стратегиями являются:

- Выигрыш-проигрыш
- Проигрыш-выигрыш
- Проигрыш-проигрыш
- Выигрыш-выигрыш



Способы управления конфликтом



Тема 16. Толерантность как модель бесконфликтного поведения

В разных языках в зависимости от исторического опыта народов общее содержание понятия толерантности имеет различные смысловые оттенки:

- в английском языке толерантность — «готовность и способность без протеста воспринимать личность или вещь»;
- во французском — «уважение свободы другого, его образа мысли, поведения, политических и религиозных взглядов»;
- в китайском — быть толерантным значит «позволять, допускать, проявлять великодушие в отношении других»;
- в арабском толерантность — это «прощение, снисхождение, мягкость, снисходительность, сострадание, благосклонность, терпение... расположенность к другим»;
- в персидском — «терпение, терпимость, выносливость».

С точки зрения социальной психологии, толерантность (от лат. *tolerantia* — терпение) — это, прежде всего некое особое, идущее от самого человека, отношение, аттитюд (уважение, принятие, понимание-признание — это три компонента аттитюда), потребность, ценность, норма, взгляд или убеждение; вместе с тем, это некая морально-нравственная категория, которая формируется обществом (долг, обязанность). Пусковой меха-



Конфликтология

низ появления и проявления толерантности — это обнаружение различий между людьми, группами, государствами, культурами и способ реагирования на них (война или мир). Психологические качества, обеспечивающие толерантность, — это все возможные формы самовыражения людей, допускающие или ограничивающие паритетность проявления социальных различий (свободно это делается или нет).

Многие авторы для определения толерантности пользуются категорией «свое-чужое», обозначающей, с одной стороны, факт существования различий между людьми (социальными группами), с другой — факт существования процессов самоидентификации. Предполагается, что толерантность позволяет человеку принимать «чужое» (иное, другое, отличное), не теряя при этом собственной идентичности. В парадигме «свое-чужое» «толерантность — это не пассивное принятие, а активный поиск соприкосновения с неясным, непонятным, чужим; желание понять это неясное. Пассивное принятие чужого — это элемент конформности, т. е. процесса потенциально возможной потери индивидуальности».

Преобладающее большинство авторов, указывая на сложности смыслового перевода термина, тем не менее широко пользуются категорией «терпимость», соотнося толерантность с терпимостью к инакомыслию и инакодействию. Е. Ю. Клепцова в своей кандидатской диссертации по педагогической психологии предпринимает попытку разграничения понятий «терпимость» и «толерантность». В частности, она пишет: «Терпимость мы определяем как свойство личности, в котором выражается отношение человека к миру в целом, вещам, предметам, другим людям, их взглядам, самому себе, актуализирующееся в ситуациях несовпадения взглядов, ценностей, мнений, поведения людей и т. п. и проявляющееся в повышении сензитивности к объекту... Под толерантностью мы понимаем свойство личности, актуализирующееся в ситуациях несовпадения взглядов, мнений, оценок, верований, поведения людей и г. п. и проявляющееся в снижении сензитивности к объекту». Автор считает, что терпимость и толерантность выполняют разные функции и обеспечиваются разными ведущими механизмами. По мнению автора, ведущим механизмом толерантности является терпение (выдержка, самообладание, самоконтроль), что дает возможность снизить порог чувствительности к неблагоприятным факторам. Принятие как другой механизм толерантности отступает на второй план и в ряде случаев может вообще не актуализироваться. Ведущим же механизмом



терпимости, наоборот, становится принятие чего-либо как данности (понимание, эмпатия, ассертивность), по терпению, отступая на второй план, не утрачивает при этом своего потенциала и активно используется личностью». Конечно, точка зрения Е. Ю. Клепцовой может показаться спорной. Но в условиях, когда научная проработанность термина «толерантность» еще очень слаба, а житейское использование термина очень интенсивно, данная концепция автора представляется достаточно стройной, обоснованной и достойной внимания.

Проблему соотношения понятий «доверие» и «толерантность» ставит и пытается решить Т. П. Скрипкина. По ее определению, доверие — это сложное двухполюсное явление, связанное с одновременным существованием доверия к себе и к той части мира, с которой субъект намеревается вступить во взаимодействие. При этом границы доверия определяются некоторой мерой, Неким «количественным» показателем доверия. Если речь идет о взаимодействии с другим человеком, то доверие можно трактовать как внутреннее состояние готовности взаимодействующих субъектов не просто «проникнуть» в ценностно-смысловую сферу друг друга, быть готовым не только принять ее, отнестись к ней как к ценности, но и разделить ее и ценностном плане, соотнести с собственными ценностями. Далее автор предполагает, что с точки зрения функционального анализа механизмом формирования доверия выступает толерантность. Более того, толерантность может существовать в форме авансированного доверия. В этом смысле доверие является необходимым условием толерантности. Но, с другой стороны, толерантность — это ступень, этап на пути к взаимному доверию как источнику социального и психологического благополучия общества, — заключает автор.

Обсуждая вопрос о границах толерантности, Т. П. Скрипкина предлагает на теоретическом уровне выделять, как минимум, пять толерантных личностных позиций, различающихся по степени допустимой толерантности:

- толерантность как внутренняя установка, как принятие и терпимость к иному, чужому;
- толерантность как культурологическая норма (иными словами—толерантность внешнего выражения);
- толерантность как беспристрастность, как равнодушие к иному;
- толерантность к тому, кто наносит нам вред;
- толерантность по отношению к тому, кто наносит вред не нам, а кому-то другому, но нам нет до этого дела.



Разные авторы выделяют различные параметры, которые могут выступать в качестве структурных составляющих или критериев классификации измеряемых величин в исследованиях толерантности, либо квалифицироваться как факторы (детерминанты) толерантности. Опираясь на данные литературы, следует рассмотреть их подробнее.

Психолог И. Б. Гриншпун предлагает выделять следующие взаимосвязанные параметры толерантности, рассматривая их как характеристику индивида:

1. Объективная отнесенность толерантности. Очевидно, что толерантность дифференцированно проявляется относительно различных объектов и воздействий различного типа.

2. Диапазон толерантности. Условное обозначение меры толерантности как индивидуальной характеристики определяется через количество допустимых фрустрирующих воздействий.

3. Фокус толерантности. Типологическая характеристика, обозначающая стилистическую близость одному из двух полюсов (толерантность-интолерантность), либо возможный баланс.

4. Устойчивость толерантности. Временная характеристика.

5. Динамичность толерантности. Имеется в виду изменчивость диапазона во времени и параметры этой изменчивости. Толерантность не статична, и предполагает, во-первых, принципиальную конечность, а во-вторых, динамику с возможной сменой акцентов в плане близости к одному из полюсов.

Как отмечает И. М. Дзялошинский, рассматривая толерантность как исследовательскую проблему, целесообразно иметь в виду следующие параметры этой категории:

1. Уровень толерантности (высшая, нормальная и минимальная толерантность).

2. Субъекты толерантности (индивиды, социальные группы, общественные институты).

3. Предмет толерантности (та характеристика личности, социальной группы или иного объединения людей, которая может быть полем согласования интересов, взаимопонимания, поиска компромиссов).

С точки зрения А.А. Реана, понятие «терпимость», включает в себя понятие «толерантность», не сводится к нему, а является более общим. Он выделяет 2 механизма терпимости:

1. Сенсуальная терпимость личности. В одном случае социально-психологическая терпимость обусловлена низкой социально-психологической чувствительностью личности («черствый», «холодный» и т. п.). По существу именно при таком варианте



терпимость определяется толерантностью и связана с повышением порога социально-психологической чувствительности партнеров к различным воздействиям.

2. Диспозиционная терпимость личности. В данном случае повышение терпимости связано с формированием соответствующих установок личности. («Все люди могут ошибаться», «Чем больше точек зрения, тем лучше», «Каждый имеет право на свое мнение» и т. п.).

Сенсуальная терпимость связана с устойчивостью личности к воздействиям среды, с ослаблением реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор за счет снижения чувствительности. Сенсуальная терпимость, таким образом, связана с классической толерантностью, с повышением порога чувствительности к различным воздействиям среды, в том числе воздействиям субъектов межличностного взаимодействия. Образно говоря, сенсуальная терпимость есть терпимость-черствость, терпимость-стена. В основе диспозиционной терпимости лежит принципиально иной механизм, обеспечивающий терпимость личности при взаимодействиях со средой. В данном случае речь идет о предрасположенности, готовности личности к определенной (в данном случае — терпимой) реакции на среду. Эта готовность проявляется на когнитивном (социально-перцептивном), аффективном и поведенческом уровнях. За диспозиционной терпимостью стоят определенные установки личности, совокупность ее отношений к действительности: к другим людям, к их поведению, к себе, к воздействию других людей на себя, к жизни вообще.

Кроме того, он выделяет три фактора, обуславливающих терпимость: социогенетический, микросредовой (или психогенетический) и биогенетический.

Под социогенетическим фактором он понимает влияние субъективно-объективных условий на формирование и проявление терпимости в обществе, в различных группах (в том числе и профессиональных) и у конкретных личностей. Речь идет о формировании и проявлении терпимости под воздействием господствующих в данный момент социальных установок, эталонов, стереотипов, под влиянием общей направленности общества: гуманистической, плюралистической, с одной стороны, или же антиличностной, авторитарной — с другой.

Психогенетический (микросредовой) фактор — это влияние ближайшего окружения индивида (семьи, коллектива, неформальной группы и т. д.) на формирование и проявление терпимости. При отсутствии блокирующего воздействия социогенетиче-



ских условий терпимость как черта личности определяется именно микросредовым фактором.

Под биогенетическим фактором понимается влияние психофизиологических особенностей индивида на формирование и проявление терпимости. Речь идет о различных проявлениях терпимости в зависимости от половых, возрастных и темпераментных особенностей.

Майкл Уолцер, профессор Гарвардского университета, видит в толерантности разные аспекты:

- отстраненно-смирненное отношение к различиям во имя сохранения мира;
- милостивое равнодушие к различиям («Пусть расцветают все цветы»);
- принципиальное признание того, что и «другие» обладают правами, даже если их способ пользования этими правами вызывает неприязнь;
- открытость в отношении других, любознательность, уважение, желание прислушиваться и учиться;
- восторженное одобрение различий (они воспринимаются как культурная ипостась многообразия творений Божьих);
- одобрение функциональное, предоставляющее любому мужчине и любой женщине всю полноту свободы выбора, ибо именно свобода выбора составляет смысл их автономии

Рассматривая толерантность как моральный идеал, в качестве основных ее характеристик Питер П. Николсон предлагает использовать:

1. Отклонение. То, к чему относятся толерантно, отклоняется от того, о чем субъект толерантности думает как о должном, либо от того, что он делает как должное.
2. Важность. Предмет отклонения не тривиален.
3. Несогласие. Толерантный субъект морально не согласен с отклонением.
4. Власть. Субъект толерантности обладает властью, необходимой для попытки подавить предмет толерантности (или, по крайней мере, воспротивиться либо помешать ему).
5. Не-отторжение. Тем не менее толерантный субъект не применяет своей силы, позволяя тем самым существовать отклонению (не-отторжение, а не обычно используемое «принятие»).

Е.Ю. Клепцова выделяет следующие преобладающие формы терпимого, толерантного и нетерпимого отношений:

- «Черепаша Тортилла» - преобладание снисхождения как формы выражения терпимого отношения.



Конфликтология

- «Миротлюбец» — преобладание сотрудничества как формы выражения терпимого отношения.
- «Альтруист» — преобладание уступчивости как формы выражения терпимого отношения.
- «Сноб» — преобладание высокомерия как формы выражения толерантного отношения.
- «Стоик» — преобладание терпеливости как формы выражения толерантного отношения.
- «Золушка» — преобладание беспомощности как формы выражения толерантного отношения.
- «Диктатор» — преобладание пренебрежения как формы выражения нетерпимого отношения.
- «Снежная Королева» — преобладание отстраненности как формы выражения нетерпимого отношения.
- «Боец» — преобладание импульсивности как формы выражения нетерпимого отношения.

Бетти Э. Риердон, автор концепции и многих технологий воспитания толерантности у школьников, указывает на нижеследующие области проявления толерантности:

1. Язык (не употребление оскорбительных выражений и намеков, упажение к другим языкам и тем, кто на них говорит).
2. Устои взаимоотношений (одинаковое отношение учителя ко всем ученикам).
3. Социальные отношения (уважительность и сердечность в отношениях преподавателей и детей).
4. Принятие решений (со всеми детьми советуются, предлагают им выразить свое мнение, решения принимаются совместно).
5. Отношения между большинством и меньшинством (деликатное отношение и интерес к представителям религиозных, культурных, этнических, лингвистических меньшинств; учет жизненного опыта и перспектив таких учеников при составлении учебных планов).
6. Особые события (одинаковое участие всех детей в фестивалях, родительских днях, иных мероприятиях).
7. Культурные события и действия (признаются праздники всех культурных групп, все принимают в них участие).
8. Религиозные обычаи (уважение вероисповедания всех детей, предоставление им возможности, если они хотят, объяснения своих религиозных обычаев и веры другим).
9. Межгрупповое взаимодействие (совместные практики, выполнение работ группами, в которых представлены разные



культуры и характеры).

В качестве симптомов нетерпимости и типовых особо тяжелых проявлений нетолерантных отношений (нетерпимости) Бетти Э. Риэрдон выделяет: язык, стереотипы, насмешки, предубеждения, поиск «козла отпущения», дискриминацию, остракизм, преследование, осквернение (или порчу), запугивание, изгнание, отчуждение, сегрегацию (включающую апартеид), подавление и насилие (включающее геноцид). К особо тяжелым формам нетерпимости Риэрдон относит: расизм, ксенофобию, этноцентризм, агрессивный национализм, эксплуатацию, религиозный фанатизм, тоталитаризм, сексизм.

Г. Л. Бардиер выделяет 4 детерминирующих толерантность подструктуры:

1. Индивид (прежде всего возраст, пол и особенности функционирования нервных процессов).

2. Индивидуальность (темперамент, характер, индивидуальные избирательные связи человека с окружающей действительностью).

3. Личность (аффективные, когнитивные и коммуникативные свойства личности и личностные ресурсы — задатки, способности, уровень сформированности «Я-концепции» и др.).

4. Субъект деятельности (весь репертуар активности личности — потребности, мотивы, цели деятельности, стили и стратегии поведения, включая личностные защиты и копинг-стратегии, самооценка, уровень притязаний, уровень самоактуализации, опыт, умения и навыки).

В рамках коммуникативной толерантности выделяются:

- ситуативная коммуникативная толерантность (к конкретному другому человеку: брачному партнеру, коллеге, пациенту, случайному попутчику);

- типологическая коммуникативная толерантность (к собирательным типам личностей или группам людей: к представителям конкретной нации, социального слоя, профессии, типу мужчин, типу женщин);

- профессиональная толерантность (к собирательным типам людей, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности);

- общая коммуникативная толерантность.

Тема 17. Переговоры как способ разрешения конфликтов

Переговоры как метод решения конфликтов представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаим-



Конфликтология

моприемлемых решений для конфликтующих сторон.

Для того чтобы переговоры стали возможными, необходимо выполнение определенных условий:

- существование взаимозависимости сторон, участвующих в конфликте;
- отсутствия значительного различия в возможностях (силе) субъектов конфликта;
- соответствие стадии развития конфликта возможностям переговоров;
- участие в переговорах сторон, которые реально могут принимать решения в сложившейся ситуации.

Каждый конфликт в своем развитии проходит несколько этапов.

Этапы развития конфликта

Возможности переговоров

напряженность

несогласие

переговоры проводить рано, еще не все составляющие конфликта определились

соперничество, враждебность

переговоры рациональны

агрессивность

переговоры с участием третьей стороны

насилие

военные действия

переговоры невозможны, целесообразны ответные агрессивные действия

Считается, что переговоры целесообразно вести только с теми силами, которые имеют власть в сложившейся ситуации и могут повлиять на исход события. Можно выделить несколько групп, чьи интересы затрагиваются в конфликте:

первичные

группы - затронуты их личные интересы, они сами участвуют в конфликте, но не всегда от этих групп зависит возможность успешного ведения переговоров,

вторичные

группы - затронуты их интересы, но эти силы не стремятся к открытому проявлению своей заинтересованности, их действия скрыты до определенного времени. Могут существовать еще и третьи силы, также заинтересованные в конфликте, но еще более скрытые. Примером существования множества сил за внешним проявлением одного конфликта является "югославский кризис".



Конфликтология

Правильно организованные переговоры проходят последовательно несколько стадий:

- подготовка к началу переговоров (до открытия переговоров);
- предварительный отбор позиции (первоначальные заявления участников об их позиции в данных переговорах);
- поиск взаимоприемлемого решения (психологическая борьба, установление реальной позиции оппонентов);
- завершение (выход из возникшего кризиса или переговорного тупика).

Подготовка к началу переговоров (первая стадия). Перед началом любых переговоров крайне важно хорошо к ним подготовиться: провести диагностику состояния дел, определить сильные и слабые стороны участников конфликта, спрогнозировать расстановку сил, выяснить, кто будет вести переговоры и интересы какой из групп они представляют.

Кроме сбора информации, на этой стадии необходимо четко сформулировать свою цель участия в переговорах. В этой связи следует ответить на такие вопросы:

- в чем состоит основная цель проведения переговоров?
- какие есть в распоряжении альтернативы? Реально переговоры проводятся для достижения результатов, которые были бы наиболее желательными и допустимыми;
- если соглашение не будет достигнуто, как это отразится на интересах обеих сторон?
- в чем состоит взаимозависимость оппонентов и как это выражается внешне?

Также прорабатываются процедурные вопросы: где лучше проводить переговоры? какая атмосфера ожидается на переговорах? важны ли в будущем хорошие отношения с оппонентом?

Опытные переговорщики считают, что от данной стадии, если она правильно организована, на 50% зависит успех всей дальнейшей деятельности.

Формулировка целей

Возможные результаты

отражают в максимальной степени наши интересы

наиболее желательные для нас результаты

учитывают наши интересы

допустимые результаты

практически не учитывают наши интересы



неприемлемые результаты
ущемляют наши интересы
совершенно неприемлемые

Вторая стадия переговоров - первоначальный отбор позиции (официальные заявления участников переговоров). Эта стадия позволяет реализовать две цели участников переговорного процесса: показать оппонентам, что их интересы вам известны и вы их учитываете; определить поле для маневра и попытаться оставить в нем как можно больше места для себя.

Обычно переговоры начинаются с заявления обеих сторон об их желаниях и интересах. При помощи фактов и принципиальной аргументации (например, "задачи компании", "общий интерес") стороны пытаются укрепить свои позиции.

Если переговоры проходят с участием посредника (ведущего, переговорщика), то он должен каждой стороне дать возможность высказаться и сделать все от него зависящее, чтобы оппоненты не перебивали друг друга.

Кроме того, ведущий определяет факторы сдерживания сторон и управляет ими: допустимое время на обсуждаемые вопросы, последствия от невозможности прийти к компромиссу. Предлагает способы принятия решений: простое большинство, консенсус. Определяет процедурные вопросы.

Третий этап переговоров состоит в поиске взаимоприемлемого решения, психологической борьбе.

На этом этапе стороны определяют возможности друг друга, насколько реальны требования каждой из сторон и как их выполнение может отразиться на интересах другого участника. Оппоненты представляют факты, выгодные только им, заявляют о наличии у них всевозможных альтернатив. Здесь же возможны различные манипуляции и психологическое давление на ведущего, захватить инициативы всеми возможными способами. Цель каждого из участников - добиться равновесия или небольшого доминирования.

Задача посредника на данном этапе - увидеть и привести в действие возможные комбинации интересов участников, способствовать внесению большого количества вариантов решений, направить переговоры в русло поиска конкретных предложений. В случае, если переговоры начинают приобретать резкий характер, задевающий одну из сторон, ведущий должен найти выход из создавшегося положения.

Четвертый этап - завершение переговоров или выход из тупика.



Конфликтология

К этому этапу уже существует значительное количество различных вариантов и предложений, но соглашение по ним еще не достигнуто. Время начинает поджимать, увеличивается напряженность, требуется принятие какого-то решения. Несколько последних уступок, сделанных обеими сторонами, могут спасти дело. Но здесь важно для конфликтующих сторон четко помнить, какие уступки не влияют на достижение их основной цели, а какие сводят на нет всю предыдущую работу.

Председательствующий, используя данную ему власть, регулирует последние разногласия и приводит стороны к компромиссу.

В решении межличностного конфликта очень часто используют манипулятивные приемы, которые нужно знать.

Чаще всего встречаются:

- ссылки на авторитет
- выдергивание отдельных фраз из контекста
- уход от темы разговора
- намеки
- лесть
- шутки-высмеивания
- предсказание ужасных последствий.

Это так называемые простые приемы. Есть и более сложные:

- имитация решения проблемы
- альтернативные формулировки вопросов. Требующие ответа «да» или «нет»
- сократовские вопросы (техника первого «да»)
- оттягивание решения и др.

Для того, чтобы успешно противостоять манипуляциям, необходимо знать их и уметь выбрать правильный ответ. Вот несколько примеров с ответами на манипуляции, основанные на «правилах приличия» и «справедливости»:

Способ поведения	Ожидаемая реакция	Способ противодействия
Патетическая просьба «войти в положение»	Вызвать благосклонность и великодушие	Не брать на себя обязательств
Создание видимости того, что позиция оппонента слишком сложна и непонятна	Принудить партнера раскрыть больше информации, чем ему нужно	Спросить о том, что именно непонятно



Конфликтология

Изображение делового партнера, представленные существующих проблем как несущественных, побочных вопросов	Показать, что вы – умудренный опытом человек, которому не пристало усложнять жизнь другим	Твердо указать на то, что есть много препятствий для решения проблем
Поза «благоразумности» и «серьезности», авторитетные заявления, основанные на «очевидных» и «конструктивных» идеях	Страх показаться глупым, несерьезным и неконструктивным	Заявить, что некоторые очень важные аспекты еще не были приняты во внимание

Манипуляции, направленные на унижение оппонента:

Способ поведения	Ожидаемая реакция	Способ противодействия
Указание на возможную критику действий оппонента со стороны его клиентов или общественности	Пробуждение чувства опасности и неуверенности	Выразить возмущение тем, что вторая сторона опускается до таких методов
Постоянная демонстрация упрямства, самоуверенности	Заставить оппонента быть просителем, показав ему, что его методы не успешны	Относиться ко второй стороне скептически, не терять уверенности в себе
Постоянное подчеркивание того, что аргументы оппонента не выдерживают никакой критики	Пробудить чувство бессилия, установку, что другие аргументы будут несостоятельны	Вежливо сказать, что вторая сторона не совсем правильно вас поняла
Постоянно задаваемые риторические вопросы относительно поведения или аргументации оппонента	Породить тенденцию оппонента отвечать в ожидаемом ключе, либо вообще не отвечать вследствие чувства бессилия	Не отвечать на вопросы, ненавязчиво заметить, что вторая сторона формулирует проблему не совсем корректно



Конфликтология

Проявление себя как «милого и подлого», то есть демонстрация дружелюбности и вместе с тем постоянное возмущение	Породить неуверенность, дезориентировать и напугать оппонента	С прохладой относиться как к дружелюбию, так и к возмущению со стороны оппонента.
Стремление показать, что зависимость оппонента намного больше, чем это есть на самом деле	Завоевать авторитет и заставить оппонента усомниться в себе настолько, чтобы он не в состоянии был сохранить занятую позицию	Продолжать задавать критические вопросы, реагировать демонстративно хладнокровно

Однако все эти манипуляции очевидны и просты. Им можно с легкостью противостоять, если уметь определять их. Существует уровень манипуляций, который выявить достаточно проблематично. Чаще всего такие манипуляции проявляются во взаимоотношениях очень близких людей и являются долгосрочными.

Так, например, в нашем социуме (особенно в семейных отношениях) чрезвычайно широко распространена манипуляция через чувство вины и идею жертвенности. Первое формируется как реакция на детско-родительские взаимоотношения, вторая также опирается на них и подкрепляется социализацией идеи жертвенности.

Еще одна распространенная манипуляция – манипуляция верностью. Я верен, следовательно, ты должна мне тоже. Я верен не потому, что мне так хочется, а потому что уважаю тебя, жажду. Ты должна делать то же самое. В случае измены действует манипуляция чувством вины.

Довольно распространена манипуляция игнорированием. Не замечай партнер или каких-либо его потребностей, человек тем самым привязывает его к себе, заставляет все время доискиваться причин такого безразличия и искать дефекты в себе самом.

Манипуляция преследует, как правило. Иерархические цели и всегда является средством компенсации и самоутверждения.

Главное – учиться постепенно распознавать манипуляцию и уметь противостоять ей в конфликте.



Тема 18. Медиация как форма разрешения конфликтов

Медиация - термин, используемый для определения одного из способов разрешения конфликта. Т. е. это завершение конфликта с участием третьей стороны, не заинтересованной прямо в исходе конфликта. В роли третьей стороны чаще всего выступает один человек. Могут выступать группы профессионалов или даже государства (США, Россия в войне в Югославии).

Медиация - не менее древнее понятие, чем сам конфликт (в сфере социальных конфликтов разумеется). Оно существовало еще в Китае, в странах Африки, где в качестве медиаторов выступали старейшины племени.

Как общественно значимая деятельность медиация возникла в США в начале 60-х годов. Сейчас медиация - это специальный вид деятельности, заключающийся в оптимизации с участием третьей стороны процесса поиска конфликтующими сторонами решения проблемы, которое позволило бы прекратить конфликт. Без медиаторов в сфере экономики, политики, бизнеса в США не проходит ни один серьезный переговорный процесс. В этой стране выпускаются журналы, освещающие проблемы медиации ("Ежеквартальный журнал по медиации"). Существует Национальный институт разрешения диспутов, который занимается разработкой новых методов медиации, действуют частные и государственные службы медиации.

Медиация (посредничество) – процесс, в ходе которого участники конфликта с помощью нейтрального посредника (медиатора) планомерно выявляют проблемы и пути их решения, ищут альтернативы и пытаются достичь консенсуса, который бы соответствовал их интересам.

У процедуры медиации много общего с технологией фасилитации. Но есть и различия:

Медиация	Фасилитация
Означает «встать между» двумя или более группами и личностями)	Означает «сделать легким» (для группы быть эффективной)
Медиатор может работать со сторонами как вместе, так и раздельно	Фасилитатор работает в присутствии членов группы



Конфликтология

Задача медиатора – разрешить конфликт, который стороны затрудняются разрешить самостоятельно	Фасилитатор: а) работает не обязательно в конфликтной ситуации, б) его основная цель – улучшение процесса групповой работ
Медиатор в большей степени контролирует процесс, чем члены групп	Фасилитатор всегда контролирует процесс вместе с членами группы.

Медиацию следует понимать прежде всего как процесс, продвигающий конфликт в сторону его разрешения. Это целенаправленное вмешательство.

В принципе в качестве медиаторов могут выступать кто угодно. Существуют однако группы людей, которые, в силу их статуса, относятся к официальным медиаторам:

- межгосударственные организации (ООН)
- государственные правовые институты (арбитражный суд /.../, прокуратура)
- государственные специализированные комиссии (например по урегулированию забастовок)
- представители правоохранительных органов (участковый в бытовых конфликтах)
- руководители структур по отношению к подчиненным
- общественные организации (профсоюзы)
- профессиональные медиаторы-конфликтологи
- социальные психологи

Неофициальные медиаторы, к которым можно обратиться за помощью в силу их образования или большого опыта:

- представители религиозных организаций
- психологи
- социальные педагоги
- юристы

В роли спонтанных медиаторов могут выступать и все свидетели конфликтов, ваши друзья и родственники, неформальные лидеры и коллеги по работе. Но в этом случае нельзя говорить о профессиональной помощи.

В каких случаях вам разумно обратиться к медиатору?

- стороны изначально отстаивают взаимоисключающие интересы
- все аргументы, средства исчерпаны, но выхода нет
- изначально по-разному трактуются критерии оценки (например, законодательство)



Конфликтология

- одной из сторон нанесен серьезный ущерб (психологический или физический)
- сторонам важно сохранить хорошие отношения
- существует временное перемирие, но конфликт не исчерпан
- требуется третья сторона для контроля за исполнением соглашения

В каких случаях необходимо выступить в качестве медиатора?

- происходит опасная эскалация конфликта, возникает угроза применения насилия
- вам лично невыгоден этот конфликт
- конфликт отрицательно влияет на подотчетную вам группу (вы - руководитель, а конфликтуют подчиненные)
- вы видите реальный выход из положения
- у вас есть то, что устранил конфликт.

Выделяют пять типов медиаторов:

1. "третейский судья" - обладает максимальными возможностями для решения проблемы. Он изучает проблему всесторонне и его решение не обжалуется
2. "арбитр" - то же самое, но стороны могут не согласиться с его решением и обратиться к другому
3. "посредник" - нейтральная роль. Обладает специальными знаниями и обеспечивает конструктивное разрешение конфликта. Но окончательное решение принадлежит оппонентам
4. "помощник" - организует встречу, но не участвует в обсуждении
5. "наблюдатель" - своим присутствием в зоне конфликта смягчает его течение

Первые два стиля называют высокоавторитарными. Они выгодны. Если требуется скорое решение. Если конфликт не слишком напряжен, предпочтительны последние три способа.

Каким образом может воздействовать третья сторона?



Конфликтология

Каким образом может воздействовать третья сторона?

- волевое прекращение конфликта
 - разведение конфликтующих сторон
 - применение санкций
 - определение правого и неправого
 - оказание помощи в поиске решения
 - содействие нормализации отношений
 - оказание помощи в организации общения
 - контроль за выполнением соглашения
наблюдатель
 - блокирование борьбы
наблюдатель
- { третейский судья
арбитр

 { помощник
посредник
 { арбитр, посредник,
 | третейский судья, арбитр,

Результаты участия медиатора в разрешении конфликтов

Каково влияние третьей стороны на ход конфликта? В целом более чем в 50% случаев оно эффективно. Приблизительно в четверти случаев оно никак не отражается на протекании конфликта, а в 10% отмечается отрицательная тенденция.

Факторы, увеличивающие положительное влияние медиатора:

1. ориентированность сторон на принятие компромиссного решения
2. заинтересованность и высокая профессиональная подготовка медиатора
3. настойчивость действий медиатора
4. высокая степень напряженности конфликта
5. скоротечность конфликта

Тактики медаторства:

1. тактика поочередного заслушивания
2. директивное воздействие
3. сделка
4. давление на одного из оппонентов
5. челночная дипломатия

Тактика поочередного заслушивания - применяется для уяснения ситуации и заслушивания предложений в период острого конфликта, когда разъединение сторон невозможно

Директивное воздействие - акцентирование внимания на слабых моментах в позициях оппонентов. Цель - склонение к примирению

Сделка - посредник стремится вести переговоры с участием обеих сторон



Давление на одного из оппонентов - посредник доказывает одному из оппонентов ошибочность его позиции

Челночная дипломатия - медиатор разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, согласуя их решения.

Этапы медиации

1. анализ и ситуации и отношений
2. определение проблемы
3. разогрев (снятие психологических барьеров)
4. снятие препятствий (эмоциональных барьеров)
5. поиск решения
6. принятие решения
7. заключение соглашения
8. прояснение ситуации (семейный конфликт, конфликт между друзьями)

Участвуя в конфликте в качестве медиатора, необходимо соблюдать некоторые правила:

1. вы должны быть нейтральны по отношению к оппонентам и подчеркивать это
2. вы не должны давать оценок позициям. Пусть это делают участники конфликта по отношению друг к другу
3. если вас попросили о соблюдении конфиденциальности, вы обязаны этому следовать
4. вы должны работать с процессом (организовывать его течение, переговоры), а не с решением. Не предлагайте решений сами!
5. необходимо ограничить число участников конфликта.
6. необходимо конфиденциально поговорить с наиболее конфликтной личностью, выявив ее приоритеты, устремления и разъяснив желательную тактику поведения

Проводя переговоры между сторонами вы должны следить за соблюдением ими следующих правил:

1. только об одном одновременно. Попробуйте сосредоточить внимание на левом ухе и большом пальце правой ноги. Поймали себя на том, что думаете о них попеременно? Попробуйте послушать два разговора одновременно и оценить их? Вы поймете, что уловили очень немного. Специфика человеческого сознания заключается в том, что оно не может сосредоточиться на двух словесных моделях одновременно. Все раздражители должны поступать в ваше сознание по очереди. Поэтому не позволяйте конфликтующим менять предме-



Конфликтология

ты разговора. Говорите о чем-то одном. Только потом перейдите на другое. Чтобы переговор имел хорошие результаты, у него должен быть один центр внимания.

2. Отделите "что" от "как". Сразу остановитесь на проблеме ("что"), конкретизируйте ее, и лишь после этого спросите, "как" предлагают выйти из нее оппоненты. Не спрашивайте сразу "ну и что мы будем делать"? Возможно, предложения будут иметь отношение к разным проблемам.

3. Предупреждайте выпады в адрес оппонента.

4. Выслушивайте всех по одиночке (тест "Авария на луне").



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ

В проведении семинарских занятий используются следующие технологии:

- подача материала с помощью компьютерных презентаций;
- на основе дискуссии;
- концептуально-проективные;
- проблемно-творческие;
- проблемные поисковые.

При подготовке к семинарским занятиям студентам необходимо:

- Конспектирование проработанной литературы
- Ксерокопирование части литературы для подготовки к семинарским занятиям.
- Подготовка сообщения по отдельному вопросу (вопросам) семинарского занятия.
- Составление таблиц, схем, алгоритмов по ключевым вопросам семинарских занятий.
- Решение усложненных ситуационных задач по теме семинарского занятия.
- Решение усложненных тестовых заданий по теме семинарского занятия.
- Разбор практических случаев по теме семинарского занятия.

Работа с печатными изданиями

Работа над литературой, статья ли это или монография, состоит из трёх этапов — чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы. Прежде, чем браться за конспектирование, (например статьи), следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом.

Конспектирование — дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкупе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование — один из эффективных способов усвоения письменного текста. Хотя само конспектирование уже может рассматриваться как обобщение, тем не менее есть смысл выделить последнее особицей, поскольку в ходе заключительного обобщения



идеи изучаемой работы окончательно утверждаются в сознании изучающего. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста.

Техника

Семинарское занятие подразумевает два вида работ: подготовку сообщения на заданную тему и участие в обсуждении проблемы, затронутой сообщением. Сообщение не является принципиальным моментом семинара, будучи только провокацией, катализатором следующего за ним обсуждения. Сообщение должно занимать по времени не более 5 — 7 минут. Основной вид работы на семинаре — участие в обсуждении проблемы. Принципиальной разницы между подготовкой сообщения и подготовкой к обсуждению не существует. Отличие состоит в более тщательной работе с готовым материалом — лучшей его организации для подачи аудитории.

Критерии оценки работы на семинарских занятиях

Семинары, пропущенные по уважительной причине, могут быть сданы на консультациях в двухнедельный срок так, чтобы закрыть долг до следующего занятия. Семинары, пропущенные без уважительной причины, сдаче не подлежат. Зачтённые семинары не пересдаются и семинарская оценка не повышается.



ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

1. История становления и развития зарубежной конфликтологии
2. История становления и развития отечественной конфликтологии
3. Предпосылки формирования идей конфликтологии в трудах мыслителей Древней Греции.
4. Предпосылки формирования идей конфликтологии в трудах мыслителей средневековья.
5. Предпосылки формирования идей конфликтологии в трудах мыслителей нового времени.
6. Проблема конфликта в зарубежных психологических школах и направлениях.
7. Проблема конфликта в отечественной психологической школе.
8. Психоаналитическое направление изучения конфликта.
9. Социотропное направление изучения конфликта.
10. Этологическое направление изучения конфликта.
11. Изучение конфликта в рамках теории групповой динамики.
12. Изучение конфликта в рамках теории фрустрации-агрессии.
13. Поведенческое направление изучения конфликта.
14. Социометрическое направление изучения конфликта.
15. Интеракционистское направление изучения конфликта.
16. Объект и предмет конфликтологии.
17. Основные цели и задачи конфликтологической науки.
18. Основные этапы изучения конфликтов.
19. Основные методы исследования и диагностики конфликтов.
20. Классификация конфликтов.
21. Факторы возникновения конфликтов.
22. Причины возникновения конфликтов.
23. Структура конфликта.
24. Динамика конфликта.
25. Объективные и психологические составляющие конфликта.
26. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.
27. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
28. Общая характеристика внутриличностного конфликта.



Конфликтология

29. Общая характеристика межличностных конфликтов.
30. Механизм возникновения межгрупповых конфликтов.
31. Психологические условия успеха на переговорах.
32. Стратегии поведения в конфликте.
33. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
34. Характеристика конфликтных личностей. Типология.
35. Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции.
36. Переговорный процесс как способ разрешения конфликта.
37. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
38. Конфликты в организациях.
39. Способы разрешения конфликтов.
40. Медиация как форма разрешения конфликта.
41. Социальный конфликт и его характеристика.
42. Социально-психологические последствия военных и этнических конфликтов.
43. Двойственный характер влияния конфликта.
44. Динамика разных видов конфликтов.
45. Инновационные конфликты.
46. Конфликты в условиях учебной деятельности.
47. Конфликты между руководителями и подчиненными.
48. Семейные и супружеские конфликты
49. Прогнозирование и профилактика конфликтов.
50. Разрешение конфликта. Информационный подход.
51. Технологии предупреждения конфликтов.
52. Возможные позиции посредников при переговорах.
53. Типичные стратегии и тактики поведения в конфликте.
54. Проблема толерантности.



ЛИТЕРАТУРА

а) основная литература

1. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях. СПб.: Питер, 2009. – 304с.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник. 3-е изд. СПб.: Питер, 2007. – 512с.
3. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: учебное пособие для студентов ВУЗов. Изд. 4-е испр, и до. М: Академический проект, 2010. – 192с.
4. Егидес А. П. Учебник семейных отношений, или Брак без брака. АСТ-ПРЕСС, 2008. – 331с.
5. Козырев Е.И. Конфликтология. М.: Альфа-М, Инфра-М, 2009. – 336с.
6. Конфликтология для государственных служащих. / Под ред. В.А.Волкова, В.А.Семенова. СПб.: СЗАГС, 2010. – 496с.
7. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфликтология. СПб., Питер, 2011. – 300с.

б) дополнительная литература

1. Бабосов Е. М. Конфликтология. Мн.: Тетра-Системс, 2000.
2. Богданов Е. Н., Зызыкин В. Г. Психология личности в конфликте: Учебное пособие. 2-е изд. СПб.: Питер, 2004.
3. Ворожейкин И. Е. и др. Конфликтология. М.: Инфра-М, 2001.
4. Гришина Н. В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2000.
5. Дмитриев А. В. Социальный конфликт: общее и особенное. М.: Гардарики, 2002.
6. Егидес А. П. Лабиринты общения, или Как ладить с людьми. АСТ-ПРЕСС, 2007.
7. Егидес А. П. Учебник семейных отношений, или Брак без брака. АСТ-ПРЕСС, 2008.
8. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. 2-е изд. СПб.: Питер, 2001.
9. Зызыкин В. Г., Нечаева Н. С. Введение в психологию конфликтов /на примерах конфликтов в коллективах организаций/. М.: 1996.
10. Зайцев А. Социальный конфликт. М.: 2001.
11. Козлов В. А. Неизвестный СССР. Противостояние народа и власти. 1953—1985. М. Олма-пресс. 2006.
12. Конфликтология. Учебник. 2-е изд. / Под ред. А. С. Кармина. СПб.: Лань, 2000.
13. Мартин Д. Трудный разговор. Как справляться с затрудни-



тельными ситуациями. Мн., 1996.

14. Светлов В. А. Конфликт: модели, решения, менеджмент, СПб., «Питер», 2005.

15. Семенов В. А. Конфликтология: история, теория, методология. СПб., СЗАГС, 2008.

16. Уткин Э. А. Конфликтология. М.: ЭКСМОС, 2002.

17. Цой Л. Н. "Практическая конфликтология. М., 2001.

18. Цой Л. Н. Организационный конфликтменеджмент: 111 вопросов и 111 ответов. — М.: Книжный мир, 2007.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

<http://otrru.ru/Konfl.htm>

http://sbiblio.com/biblio/archive/unknown_konflictions/

<http://www.aquarun.ru/psih/konflikt/default.htm>

<http://conflictologiy.narod.ru/ucheb.htm>