**Тема 1.**

**Предмет конфликтологии и ее роль в развитии общества.**

1. **Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи конфликтологии. Роль конфликтологии в развитии российского общества. Периодизация истории отечественной конфликтологии. Междисциплинарные связи конфликтологии. Исследование конфликтов в психологии.**
2. **Характеристика зарубежной кофликтологии. Западная социология конфликта. Зарубежные политологические теории конфликта. Отличия в развитии отечественной и зарубежной конфликтологии.**

**1. Сущность конфликта, объект и предмет конфликтологии. Основные цели и задачи конфликтологии. Роль конфликтологии в развитии российского общества. Периодизация истории отечественной конфликтологии. Междисциплинарные связи конфликтологии. Исследование конфликтов в психологии.**

Противоречия, конфликты, кризисы переживаемые человеком с одной стороны являются источником развития личности и общества, с другой стороны, основной причиной гибели людей.

Конфликтология – наука о закономерностях возникновения, развития и завершения конфликтов, а также об управлении ими, т.е. принципах, способах и приемах их разрешения.

Конфликт - один подход, как столкновение сторон, мнений, сил, т.е. весьма широко. Другой подход заключается в понимании конфликта как столкновения противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Среди сущностных черт конфликта выделяются следующие:

* Какое-либо противоречие;
* Противодействие его субъектов;
* Переживание при этом негативных эмоций.

Совокупность противодействия и переживания негативных эмоций называется социальной напряженностью, которая проявляется на уровне отношений и взаимодействий количественно (увеличение числа дестабилизирующих факторов и ситуаций) и качественно (в содержании ожиданий и отношений между субъектами).

Объектом конфликтологии являются конфликты в целом, а предметом – основные характеристики конфликтов, закономерности их возникновения, развития и завершения. Объект конфликтологии включает три типа конфликтов: социальные, внутриличностные, зооконфликты.

Основными целями конфликтологии являются:

1. исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки, интенсивное развитие конфликтологической теории;
2. создание системы конфликтологического образования в стране, пропаганда конфликтологических знаний в обществе;
3. организация в России системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов;

Для достижения первой цели - развитие методологии, теории, методов конфликтологии – необходимо решать следующие содержательные и организационные задачи:

Преодоление крайней разобщенности частных конфликтологических наук, ознакомление конфликтологов со всеми отраслями конфликтологии и формирование на этой основе самостоятельной науки.

Проведение междисциплинарных исследований конфликтов.

Выделение в ВАКе РФ научной специальности "конфликтология", возможно, сначала как одной из специальностей в рамках психологии, социологии или политологии.

Регулярное проведение научных и научно-практических конференций, посвященных методологическим, теоретическим и методическим проблемам конфликтологи.

Создание системной базы эмпирических данных, включающей результаты ситуационного анализа реальных конфликтов всех видов.

Организация издания научного журнала "Проблемы конфликтологии", более широкое отражение фундаментальных проблем науки в других периодических изданиях, посвященных конфликтам.

Расширение научных контактов с мировым сообществом конфликтологов, публикация в России наиболее значительных работ зарубежных авторов в этой области.

Создание в системе научных институтов Российской академии наук Института конфликтологии на базе уже работающего с 1992 года Центра конфликтологических исследований.

Решение второй цели - Создание системы конфликтологического образования в стране, пропаганда конфликтологических знаний в обществе - может обеспечиваться путем решения следующих задач:

* расширение перечня учебных специальностей вузов, для которых курс "Основы конфликтологии" будет обязательной учебной дисциплиной. Поскольку любой специалист, особенно руководитель, постоянно сталкивается с конфликтами, данный курс должны изучить выпускники всех вузов;
* введение курса "Основы конфликтологии" в средних специальных учебных заведениях, ПТУ, общеобразовательной средней школе;
* введение учебной специализации "Конфликтолог" в рамках психологии, социологии, политологии. В последующем – введение самостоятельной учебной специальности;
* введение учебной дисциплины "Основы конфликтологии" в системе повышения квалификации специалистов во всех отраслях народного хозяйства, особенно для руководителей;
* издание учебников и другой учебной литературы по конфликтологии наиболее известных зарубежных авторов;
* публикации научно-популярных работ по конфликтологии, комплектуемых занимающимися проблемой конфликта психологами, социологами, политологами, философами, правоведами и др., т.е. на основе междисциплинарного принципа.

Организация в России системы практической работы конфликтологов по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов предусматривает – третья цель конфликтологии - решение следующих основных задач:

* разработка методик и технологий оценки опасности возникновения конфликтов в основных сферах жизни и деятельности общества;
* создание отдельных групп и центров, объединяющих конфликтологов, занимающихся на практике прогнозированием, предупреждением и урегулирование реальных конфликтов;
* создание Ассоциации российских конфликтологов, основной задачей которой будет разработка прикладных, теоретических и методологических проблем конфликтологии;
* разработка универсальных междисциплинарных методов анализа реальных конфликтов и создание на этой основе базы данных позволяющих оценивать актуальные конфликты, сравнивать их с аналогичными завершившимися.

Роль конфликтологии в развитии отечественного общества

В нашей стране проблема конфликта впервые выделяется как самостоятельная отрасль знаний. К началу 1998г. в стране защищено 22 докторских и 203 кандидатских диссертации, опубликовано более 311 книг по проблеме конфликтов в различных областях человеческой деятельности.

История конфликтологии характеризуется спецификой периодизация ее развития.

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.

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:

1. степенью конфликтности жизнедеятельности нашего общества на всех его уровнях;
2. заинтересованностью в разработке проблемы конфликта с учетом обстановки в стране;
3. уровнем развития, возможностями самих наук, объектом изучения которых может быть конфликт;
4. возможностью 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 полнымотсутствием 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 выделятся 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.).

Междисциплинарные связи конфликтологии.

Безусловно, каждая из двенадцати отраслей знаний, изучающих конфликт, прошла свой путь развития и внесла весомый вклад в становление науки о конфликтах. Именно эти знания легли в основу междисциплинарной науки – *конфликтологии.*

*1. Исследование конфликтов в психологии.*

Психология занимает лидирующее положение среди отраслей конфликтологии по количеству публикаций. А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов при описании конфликта выделили одиннадцать категориальных групп: сущность конфликта, его генезис, эволюция, структура, динамика, функции, типология, информация в конфликте, методы диагностики, предупреждение, разрешение.

В психологии пока не сложилось общепризнанного понимания сущности конфликта. Часть авторов трактует его как столкновение, противодействие, противоречие. Иногда конфликт понимается как вид общения, тип конкурентного взаимодействия.

В целом можно утверждать, что в период с 30-х до середины 70-х годов 20-го столетия психологические исследования конфликта носили фрагментарный характер. Во второй половине 80-х годов сформировалось три подхода к изучению конфликта: *организационный, деятельностный и личностный*; стала осознаваться необходимость междисциплинарного изучения конфликта.

*2. Подходы к изучению агрессии и конкуренции в социобиологии*

Зооконфликты изучаются как биологическими науками, так и отраслями психологии — зоопсихологией и сравнительной психологией.

*Основные направления изучения зооконфликтов:*

1. осоциализированное (конфликт связан с внутренней организацией жизни группы);
2. биологическое (конфликт связан с потребностями физиологического существования).

В работах осоциализированного направления конфликт рассматривается как средство: накопления опыта взаимодействия животных; скорейшей адаптации к внешним и внутренним условиям; создания и поддержания авторитета группового лидера; достижения более высокой внутривидовой организации; демонстрации агрессии с целью подавления противника; сохранения территории.

В работах биологического направления конфликт рассматривается как средство выживания в виде конкурентной борьбы; результат биологически предопределенной, генетически заложенной агрессивности.

Наибольшее число работ издано в период 1970-1983 г.г. Последние 10 лет количество публикаций снизилось.

*3. Социология конфликта.* Пионерами отечественной науки в изучении конфликта наряду с правоведами являются социологи. В 1924-1929 г.г. они активно изучали трудовые конфликты в условиях нэпа. Социологами изучались преимущественно стачки и трудовые споры. С 1930 г. социологические исследования трудовых конфликтов и споров прекращаются. В 1939 г. 18 съезд партии сделал вывод о единстве советского общества, его развитие стало рассматриваться как бесконфликтное. С 1989 г. социологи активно исследуют проблему конфликта.

Основные направления исследования:

1. конфликты в трудовых коллективах;
2. этнические конфликты;
3. международные конфликты;
4. роль конфликта в семейно-брачных отношениях;
5. конфликты и преступность в обществе.

*4. В педагогических трудах* в 20-30-е годы рассматривались общие вопросы трудного детства без акцентирования внимания на проблеме конфликта. В 1964 г. появляется статья *Б.Т. Лихачева* «О конфликте в детском коллективе», где автор анализирует причины конфликтов среди детей и позиции педагога по отношению к ним.

В настоящее время основное внимание в педагогике направлено на изучение следующих вопросов:

1. конфликты в коллективах школьников, пути их предупреждения и разрешения;
2. сущность конфликтов, их причины в педагогических коллективах, как между учителями, так и между директором школы и его подчиненными;
3. анализ педагогических условий профилактики и преодоления конфликтных ситуаций в звене «учитель - родитель

Конфликты также изучаются в военной педагогике, педагогике семейного воспитания.

*5. Исторические науки* приступили к изучению проблемы конфликта в начале 70-х годов. В 1972 г. были опубликованы монография *А. И. Власова* и коллектива авторов по проблеме международного конфликта. История фактически изучала войны и конфликты между государствами многие столетия. Однако понятие «конфликт» вводится в научный оборот только в 70-е годы нашего столетия.

В исторической науке конфликт исследуется по нескольким направлениям.

1. Международные конфликты в целом. Работы носят аналитический, обобщающий характер. На основе значительного фактологического материала выявляются закономерности возникновения и развития различных международных конфликтов.

2. Региональные конфликты, где основными субъектами противодействия выступают развивающиеся страны.

3. Конфликты на Ближнем Востоке — публикации составляет более 20 % общего количества работ по проблеме конфликта по истории.

4. Роль ООН и других международных организаций в урегулировании международных конфликтов рассматривается рядом авторов как важный фактор в обеспечении стабильности в международных отношениях.

5. Этнические конфликты в центре внимания историков;

6. Межнациональные и этнические противоречия и конфликты на территории бывшего СССР. Специалисты пытаются определить пути урегулирования конфликтов, возникших в последнее время на территории России и стран ближнего зарубежья.

6. Представителями *политических наук* с начала 70-х годов проблема конфликта начинает разрабатываться: политологии, политической истории, международных отношений и внешней политики государств. В динамике публикаций по проблеме конфликта в политической науке можно выделить два периода: 1969-1985 г.г. и   
1986 г. – настоящее время. Первый характеризуется небольшим количеством ежегодных публик. Второй период — бурным ростом числа публикаций.

*Среди направлений исследований выделяется следующие:*

1. международные конфликты современности;
2. военно-политические аспекты международных конфликтов;
3. роль и место сверхдержав в конфликтах;
4. конфликты в межнациональных отношениях;
5. технологии разрешения социальных конфликтов в современном российском обществе;
6. социальные конфликты и религия.

7. *В военной науке* проблема конфликта рассматривается недавно. Первая работа военного ученого на эту тему опубликована в 1988 г. Это журнальная статья *Е. Долгополова*, посвященная военным аспектам региональных конфликтов.

До этого времени, как следует из военного энциклопедического словаря, «*Основным предметом военной науки является вооруженная борьба в войне».* В конце 80-х годов в военной науке появилась необходимость введения понятия *«военный конфликт»,* а следовательно, возник вопрос о соотношении категорий *«война»* и *«военный конфликт».* Война стала рассматриваться как сложное социальное явление в едином спектре военных конфликтов различной интенсивности.

В исследованиях проблемы конфликта военными учеными выделяются несколько направлений:

1. разработка теории собственно военного конфликта — его сущность, классификация, соотношение войны и военного конфликта, управление конфликтом, факторы эскалации конфликта;
2. роль и место армии в вооруженных конфликтах;
3. влияние военных конфликтов на разные аспекты жизнедеятельности общества.

8. Проблемы конфликта *в математических науках.*

Необходимо отметить, что впервые в нашей стране попытка математического подхода и описанию конфликтного взаимодействия новых систем была предпринята русским ученым   
*Г. Ф. Гаузе*. Впервые в мире в 1932 г. провел экспериментальные исследования, результаты которых изложил в своих работах в 1933-1934 г.г.

В историческом плане можно условно выделить четыре периода в изучении проблемы конфликта в математических науках:

1-й период: 1933-1934 г.г. (работы Г.Ф. Гаузе).

2-й период: 1965-1974г.г. Проблема конфликта разрабатывалась на основе теории игр. В этом направлении работали американские математики Джо-Фон Нейман и О. Мингерштерн (1944 г.) Их работы на русский язык переведены в 1970 г. Теория игр дала толчок развитию многих направлений в теории принятия оптимальных решений.

3-й период: 1975-1985 г.г. Характеризуется периодическими публикациями. Надежды на то, что с помощью классической теории игр удастся решить сложные конфликты в различных системах, не оправдались. Жизнь оказалась намного богаче, сложнее.

4-й период: 1986 г. — настоящее время. Наблюдается ожив-ление интереса к математическому моделированию конфликтов, состоялся семинар Академии наук Армении по проблеме «Математическое и программное обеспечение конфликтного управления». Защищены первые диссертации: 2 докторские и 2 кандидатские. Всего опубликовано 24 работы.

9. *В искусствоведении* категория конфликта является одной из центральных. Разработка художественного конфликта в искусствоведении началась с конца 30-х годов. В последних статьях А.М. Горького можно уже встретить термин *«конфликт»* наряду с традиционными *«драматический», «драма».* Первая работа по проблеме конфликта опубликована в 1939 г. в журнале «Театр». Это статья Б. Рейха «Гегель в драматическом конфликте».

Конфликт изучается в различных видах художественного творчества: литературе, театре, кино и т.д.

10. *Философский анализ конфликтов.* Философия — пожалуй, единственная наука, где первой публикацией по проблеме конфликта является диссертация. *И. Ф. Смольянинова*- в 1951 г. Затем до 1960 г. публикации отсутствуют. С 60-х до 80-х философия эпизодически обращается к конфликтам.

Изучение конфликта в философии идет по следующим направлениям:

1. моральный конфликт в современном обществе;
2. методологические аспекты этнических конфликтов;
3. разработка философской концепции социального конфликта.

Несмотря на имеющиеся здесь исследования, по признанию самих философов, в данном направлении выработаны пока только общие подходы и принципы.

11. Конфликт как объект исследования в правоведении. Основные проблемы международно-правовые аспекты конфликтов, конфликтные ситуации в деятельности правоохранительных органов, конфликты как причины приступлений, правовые нормы разрешения трудовых конфликтов.

Лидером среди наук, изучающих конфликт, является психология.

Психология является единственной наукой, изучающей все типы конфликтов, объектом психологии выступает реальный человек, являющийся центральным звеном конфликтов всех уровней, психология занимает лидирующее положение по объему исследований конфликтов.

**2. Характеристика зарубежной кофликтологии. Западная социология конфликта. Зарубежные политологические теории конфликта. Отличия в развитии отечественной и зарубежной конфликтологии.**

Характеристика зарубежной кофликтологии.

Основные направления и подходы к изучению конфликта в зарубежной психологии*.* Этапы в истории изучения конфликта: первый этап — начало XX в. - 50-e годы; второй этап — конец 50-х годов - настоящее время.

Среди направлений зарубежных психологических исследований конфликта выделяются:

*Психоаналитический подход* связан прежде всего с именем австрийского психолога *3. Фрейда* (185б-1939 г.г.), создавшего одну из первых концепций человеческой конфликтности.

Американские психологи *К. Хорни, Э. Фромм, Г. Салливен* расширили понимание природы конфликта, попытались внести в нее социальный контекст. Так, К. Хорни (1885-1952 г.г.) основной причиной конфликтов между индивидом и его окружением считала недостаток доброжелательности со стороны близких людей, в первую очередь родителей. По мнению англоамериканского психолога *У. Мак-Дугалла* (1871-1938 г.г.), 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.

*Этологический подход* к конфликту положен в 30-х годах работами австрийского естествоиспытателя, лауреата Нобелевской премии *Конрада Лоренца* (1903-1989 г.г.). 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.

*Поведенческое направление* раскрывает американский психолог *Арнольд Басе*. Причины конфликтов он ищет не только в биологии человека, но и в социальном окружении, которое изменяет эти качества в результате взаимодействия личности с окружающей социальной средой.

*Социометрическое направление,* разработанное социальным психологом *Я. Морено* (1892-1974 г.г.),» утверждал, что 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.

*Теоретико-игровой подход* выражен в работах американского социального психолога *М. Дойча.* В основе теории лежат игры типа «дилемма узника». Сторонники теоретико-игрового подхода считают, что конфликты могут разрешаться как конструктивным путем, так и деструктивным.

*Теория организационных систем* появилась как альтернатива теории игр и результат критики предложенных ею решений. Разработанный Р. Блейком, Дж. Мутоном и К. Томасом подход к проблеме межличностного конфликта на основе организационных систем представляет собой оригинальную программу исследования стилей конфликтного поведения людей в реальных условиях. Авторы определили пять стратегий поведения, возможных в конфликтной ситуации: *конкуренция, сотрудничество компромисс, приспособление, избегание.*

В начале 70-х годов начинает формироваться самостоятельное направление по изучению переговорного процесса как части конфликтного взаимодействия. В настоящее время теория и практика переговорного процесс рассматриваются как одно из перспективных направлений прикладной психологии.

*Западная социология конфликта*

*Социал – дарвинизм.* Первые попытки создать социологическую теорию совершенствования социальной системы, где бы обосновывалась роль конфликта, относятся ко второй половине Х1Х в. В этот период появились работы английского социолога *Герберта Спенсера* (1820-1903 г.г.); например, «Основы социологии», где развивался тезис о всеобщности и универсальности конфликта*.*

Спенсер утверждал, что борьба за выживание, конфликты между индивидами и группами способствуют равновесию в обществе, обеспечивают процесс общественного развития. Социал-дарвинисты, утверждали, что общество может быть отождествлено с организмом. Это дает возможность объяснить социальную жизнь биологическими закономерностями.

*Марксистская теория. По К. Марксу,* в обществе люди вступают друг с другом в необходимые социальные отношения, которые не зависят от их воли и сознания. Это главное условие формирования социальной субстанции, общества. Его развитие осуществляется в соответствии с диалектическим законом единства и борьбы противоположностей, которые в этом обществе представлены большими социальными группами или классами. Основная проблема в их отношениях — система распределения ресурсов. Исходя из этого, формулируются основные тезисы марксовой концепции конфликта:

1. чем более неравномерно распределяются в системе дефицитные ресурсы, тем глубже конфликт между господствующими и подчиненными классами;
2. чем больше подчиненные классы сознают свои интересы и начнут сомневаться в законности существующего распре-деления, тем более вероятно, что они должны будут сообща вступить в открытый конфликт с господствующими классами.

Маркс считал, что каждая из конфликтующих сторон имеет лишь одну цель — стремление к распоряжению дефицитными ресурсами, что был опровергнуто социальной практикой.

*Функциональная теория конфликта.* Заметным шагом в изучении конфликта западной социологией стали работы немецкого социолога *Георга  Зиммеля* (1858-1918 г.г.). Автора опубликованной в 1908 г. «Социологии» по праву считают основоположником функциональной теории конфликта Согласно Зиммелю, без конфликта развитие общества оказалось бы нежизнеспособным.

Таким образом, в период со второй половины Х1Х в. и до начала ХХ функциональные концепции признавали социальный конфликт нормальны явлением общественного бытия, неотъемлемым свойством социальны отношений. Конфликтам отводилась важная позитивная роль в общественном процессе.

*Структурный функционализм.* В первой половине ХХ в. проблема конфликта в социологии развивалась в рамках системно-функциональной школы. Практическая социология рассматривала конфликты как негативные процессы, сдерживающие развитие общества.

Данная переориентация в подходе к изучению социального конфликта была обоснована американским социологом *Толкоттом* *Парсонсом* (1902 -1979 г.г.) в работе «Структура социального действия». Т. Парсонс рассматривал конфликт как причину дестабилизации и дезорганизации общественной жизни. Главную задачу он видел в поддержании бесконфликтных отношений между различными элементами общества.

Концепция Т. Парсонса обоснованно подвергалась критике за ее «нежизнеспособность», и в 50-е годы в западной социологии произошел возврат к конфликтной модели общества.

*Теория «позитивно-функционального конфликта».* Выход в свет в 1956 г. работы американского социолога *Льюиса Козера* «Функции социального конфликта» заложили основы современной западной социологии конфликта. Он обосновал положительную роль конфликтов в обеспечении устойчивости социальных систем. Развивая идеи Зиммеля, Козер считал, что нет и не может быть социальных групп бесконфликтных отношений, они стимулируют социальные перемены, появление особых общественных порядков.

*Конфликтная модель общества.* В конце 50-х годов немецкий социолог *Ральф Дарендорф* (р. 1929) обосновал новую теорию социального конфликта, которая получила название “конфликтная модель общества” («Классы и классовый конфликт в индустриальном обществе», 1957 г.). *Р. Дарендорф* утверждает, что любое общество испытывает социальные конфликты, и попытки ликвидировать глубинные причины социальных антагонизмов он считает бесполезным, допускает возможность влиять на изменение течения конфликта. Это открывает перед современным обществом перспективу не революционных переворотов, а эволюционных изменений.

*Общая теория конфликта.* В начале 60-х годов американский социолог *Кеннет Боулдинг* предпринял попытку создать универ-сальное учение о конфликте – «общую теорию конфликта» («Конфликт и защита: общая теория»,1963 г.) По мнению Боулдинга, в природе человека лежит стремление к постоянной борьбе с себе подобными, к эскалации насилия. Однако их надо преодолевать.

*Зарубежные политологические теории конфликта.*

Можно выделить три направления исследования конфликтов политологами: теории политических структур (групп); теории политической стабильности; этнополитические теории.

*Теории политических групп.* Итальянский исследователь *Вальфредо Парето* (1848-1923 г.г.) создатель теории элиты, считал, что социальное поведение людей зависит от разума и от иррациональных уровней психики. Борьба между элитами и их смена составляют сущность любого общества.

Если господствующая элита начинает деградировать и не стремится этому противодействовать путем кооптации новых членов из низших классов, обладающих соответствующими качествами, то наступает социальный конфликт в виде революции. Весь смысл ее заключается в обновлении персонального состава правящей верхушки — элиты общества.

Один из создателей политологии *Гаэтано Моска* (1858-1941 г.г.), автор известной работы «Элементы политической науки»   
(1896 г.), считал важным деление общества на два класса: господствующий «политический класс», который берет на себя государственные функции и пользуется привилегиями, и управляемый класс — неорганизованное большинство. Реальная власть всегда в руках политического класса. В обществе всегда существуют силы, готовые  сменить старое правящее меньшинство. Смена происходит в виде социальных конфликтов

*Теории политической стабильности.* Концепции данного направления появились в начале 60-х годов прошлого века. Основное внимание в них уделяется изучению факторов недопущения конфликтов в современном обществе.

В 1965 г. американский политолог *Д. Истон* в работе «Системный анализ политической жизни» предложил консервативную модель стабильности. По его мнению, объектами поддержки политической системы являются: политически власти, т. е. правительство; режим, совокупность правовых и неформальны правил, которые применяются для разрешения конфликтов внутри системы;

В 1963 г. американский социолог *С. Липсет* (р. 1922 г.) предложил концепцию демократической стабильности, изложенную в книге «Политическая личность». По Липсету, стабильны те системы, которые обладают опытом «непрерываемого продолжения политической демократии и отсутствием значительных политических движений, оппозиционных демократическим правилам игры». Демократическая стабильность обеспечивается определенным уровнем здравоохранения, индустриализации, образования и урбанизации общества.

Во второй половине 70-х годов появилась новая концепция *этнополитической теории.* Профессором Вашингтонского университет *М. Гектером* в 1975 г. предложена концепция внутреннего колониализма М. Гектер увязывает проблемы неравномерности социально-экономического развития с этническими конфликтами между центральным правительством и этническими пери-ферийными группами в процессе модернизации многонационального государства*.*

Директором Шотландского международного института   
*Т. Нейрна* была предложена концепция теории «неравномерного развития» По его мнению, этнонациональный конфликт — результат навязывания менее развитым районам страны образцов развитого центра.

Доминантное положение политических факторов в генезисе этнонациональных конфликтов представлено в этнополитической концепции профессора Колумбийского университета   
*Дж. Ротшильда*. В работе «Этнополитика» (1981 г.) он отмечает, что в ходе модернизации происходит политизация лидеров национального меньшинства, а следовательно политизация всей социальной группы. Побудительным мотивом начала этого процесса является озабоченность сохранением этноспецифических черт, стремление мобилизовать их носителей в сплоченную группу.

Западная конфликтология отличается от отечественной четырмя обстоятельствами:

1. за рубежом первые попытки создать теорию конфликтов относятся еще ко второй половине XIX в.;
2. существует разнообразие теоретических подходов к пониманию и объяснению конфликтности общества;
3. она свободна от господствующей государственной идеологии;
4. западная конфликтология — преимущественно прикладная наука.

Одно из ведущих мест в зарубежной конфликтологии занимает *психология.*

**Тема 2 .**

**Конфликт как тип трудных ситуаций**

1. **Трудные ситуации в жизнедеятельности человека. Трудные ситуации деятельности. Трудные бытийные ситуации. Трудные ситуации социального взаимодействия. Трудные ситуации внутриличностного плана.**
2. **Поведение человека в трудных ситуациях. Активный тип реагирования. Пассивный тип поведения.**
3. **Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.**

**1. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека. Трудные ситуации деятельности. Трудные бытийные ситуации. Трудные ситуации социального взаимодействия. Трудные ситуации внутриличностного плана.**

Трудные ситуации в жизнедеятельности человека

Если исходить из психологической сущности конфликта, то он может быть рассмотрен как один из типов трудных ситуаций. Существует много классификаций ситуаций в отечественной и зарубежной науке (простые, кризисные, экстремальные и катастрофические, ситуации физической опасности и информационные).

Если обобщить эти подходы, то выделяются два основных вида ситуаций:

* простая (повседневная), в которой для личности (группы) все обычно, она действует в нормальном режиме,
* трудная (напряженная, сложная, экстремальная), в которой требования к личности и группе выходят за пределы "нормы".

Общие признаки трудной ситуации:

* наличие трудности, осознание личностью угрозы, препятствия на пути реализации каких-либо целей, мотивов;
* состояние психической напряженности как реакция личности на трудность, преодоление которой значимо для субъекта;
* заметное изменение привычных параметров деятельности, поведения, общения, выход за рамки " обыкновенности".

Основным признаком трудной ситуации служат препятствия, которые рассматриваются как *угроза реализации, мотивов, поставленных целей.*

В зависимости от того, как воспринимается угроза, трудные ситуации могут иметь три уровня:

1) трудность как потенциальная угроза (проблемные ситуации деятельности, проблемные ситуации социального взаимодействия, внутриличностные затруднения);

2) трудность как непосредственная, уже готовая реализоваться угроза (критические, аварийные ситуации деятельности, предконфликтные ситуации взаимодействия и внутриличностные конфликты);

3) трудность как уже реализующаяся угроза (экстремальные, конфликтные ситуации и внутриличностные кризисы).

Основные виды трудных ситуаций:

1. Трудные ситуации деятельности. Сегодня трудные ситуации деятельности рассматриваются как ситуации со сложной обстановкой, для которых характерно нарушение соответствия между требованиями деятельности и профессиональными возможностями человека. Т.е., в трудной ситуации деятельности человеку противостоит профессиональная задача.

*Проблемные ситуации* деятельности отличаются новой задачей, которая решается в обычных обстоятельствах. Такие ситуации требуют мобилизации познавательных способностей человека и эмоциональной устойчивости.

*Критические (аварийные) ситуации* связаны с заметно меняющимися условиями, в которых протекает деятельность. Возникает опасность невыполнения задачи или угроза сохранности техники, оборудования, жизни человека.

*Экстремальные ситуации* представляют собой крайнее проявление трудных ситуаций, требуют максимального напряжения психических и физических сил человека для выхода из них.

2. Трудные бытийные ситуации. Этот тип ситуаций характеризуется различным уровнем угрозы безопасности личности или ее материальному благополучию, а не профессиональной деятельности. Т.е. в трудной бытийной ситуации человеку противостоит среда.

*Ситуации неизвестности* характерны для попадания человека в неизвестную обстановку (заблудился в лесу, горах и т.п.) или стечения обстоятельств бытового плана, в которых индивид не знает, как ему быть (например, находящемуся рядом с ним человеку стало плохо, а он не знает что делать).

*Ситуации опасности* сопровождаются возникновением непосредственной угрозы (действительной или мнимой) здоровью или жизни человека (серьезная болезнь, ситуации хирургической операции, различные бытовые травмы, падение в воду неумеющих плавать, пожар, наводнение, землятясение, остановка лифта между этажами, движение в одиночку через опасную местность и т.д.)

*Ситуации потери* отличаются от предыдущего типа тем, что потери уже произошли и личность переживает их, не знает как быть дальше, или пытается не допустить увеличение потерь.

3. Трудные ситуации социального взаимодействия. Эти ситуации в которых личности противостоят другой человек или группа. Концептуального видения этого класса трудных ситуаций пока не сложилось. В трудной ситуации социального взаимодействия другой человек (его присутствие, действия или бездействие) рассматривается как препятствие для реализации моего “Я” (желаний, стремлений, интересов, ценностей, целей). Это вызывает психическую напряженность. Отличия трудной ситуации взаимодействия от простой представлены в таблице.

*Отличия трудной ситуации социального взаимодействия от простой*

|  |  |
| --- | --- |
| *Трудная ситуация* | *Простая ситуация* |
| Наличие противоречия в ценностно-мотивационных ориентациях субъектов (“другой” рассматривается как угроза своему “Я”) и его осознание обеими сторонами  Напряженное психическое состояние.  Искажение восприятия, понимания и оценивания  Конкурентное взаимодействие, вплоть до конфронтации | Противоречие либо отсутствует, либо осознается только одной из сторон  Оптимальное психическое состояние  Когнитивные процессы в основном без искажений  Кооперативное или нейтральное взаимодействие |

Рассмотрим основные трудные ситуации социального взаимодействия.

*Проблемная ситуация* - характеризуется наличием противоречия и положительным или нейтральным отношением субъектов взаимодействия друг другу. Межличностная напряженность невелика. Рациональная составляющая является основой поведения и общения. Угроза со стороны другого оценивается как потенциальная.

*Предконфликтная ситуация* - отличается от проблемной более высокой степенью психической напряженности. Сторонами или одной из сторон допущены действия, которые рассматриваются оппонентом как нанесение морального или физического ущерба. Характеризуется началом формирования негативного отношения к другому, готовностью противодействовать. Высока вероятность перерастания в конфликт.

Для *конфликтной ситуации*  свойственно противодействие в виде общения, поведения или деятельности, направленных на защиту своих интересов путем ограничения активности оппонента, нанесения ему морального или материального ущерба, а также негативное отношение друг другу (негативные эмоции и формирование “образа врага”). Преобладает мотивация “на себя”. Эмоции доминируют в определении поведения и манеры общения. В результате стресса все ресурсы индивида мобилизуются для достижения победы над оппонентом.

4. Трудные ситуации внутриличностного плана. Они представляют собой психические состояния различной интенсивности, вызванные противоречивостью чувств, затянувшейся борьбой различных сторон внутреннего мира личности и задерживающие принятие решения, т.е. в трудной ситуации внутриличностного плана человек противодействует самому себе. Основные из них – внутриличностные затруднения, конфликты и кризисы.

*Внутриличностные затруднения –* относительно несложные проблемы внутренней жизни человека. Представляют собой психические состояния сомнения, нерешительности, ненайденного выхода, отсутствия решения проблемы.

*Внутриличностные конфликты -*  наиболее обширный тип внутриличностных трудных ситуаций. Острота протекания внутриличностного конфликта зависит от восприятия личностью значимости трудной ситуации, ее психологической устойчивости.

В*нутриличностные (жизненные) кризисы -*  выступают как особые относительно продолжительные периоды жизни личности, характеризующиеся заметными психологическими изменениями. Выделяют возрастные, невротические и травматические кризисы. Кроме того, внутриличностные кризисы подразделяются по деятельстному критерию (кризис опреациональной стороны жизнедеятельности: “ не знаю, как жить дальше”; кризис мотивационно-целевой стороны жизнедеятельности: “ не знаю, зачем вообще жить дальше”). Как правило, внутриличностные кризисы являются своеобразными поворотными пунктами жизненного пути личности, сопровождаются перестройкой смысловых структур сознания личности, возможной переориентацией на новые ценности и цели (Ф. Василюк).

Выделенные типы трудных ситуаций редко возникают в изолированном виде. Обычно они как бы наслаиваются друг на друга. Так, трудная ситуация в совместной деятельности может повлечь трудную ситуацию в отношениях с руководителем, что в свою очередь может вызвать внутриличностный конфликт. С другой стороны, жизненные кризисы могут быть причиной возникновения трудных ситуаций в деятельности и взаимодействия с окружающими.

**2. Поведение человека в трудных ситуациях. Активный тип реагирования. Пассивный тип поведения.**

## Поведение человека в трудных ситуациях

Человек, находящийся в трудной ситуации, получает информацию о разных ее элементах: о внешних условиях; о своих внутренних состояниях; о результатах своих собственных действий. Обработка этой информации осуществляется посредством познавательных и эмоциональных процессов. Результаты обработки этой информации влияют на поведение личности в трудной ситуации.

Эмоциональные переживания представляют собой важнейший компонент адаптивного поведения человека в трудной ситуации. «… *Во всех этих случаях эмоциональные переживания и соответствующие им поведенческие проявления возникают в результате субъективной оценки человеком внешних требований и своих внутренних ресурсов» (С.Л. Рубинштейн)*.

По мнению некоторых специалистов (Н. Наенко), трудная ситуация порождается преимущественно объективными обстоятельствами. Однако трудность ситуации в значительной степени определяется также субъективной составляющей:

* объективной угрозы может и не быть, а человек, ошибаясь, воспринимает ситуацию как трудную. Это может произойти из-за его неподготовленности. искаженного восприятия (напрмер, ребенок боится оставаться в темной комнате);
* могут существовать реальные объективные факторы (угроза смерти, опасность аврии), но человек не знает об их существовании и не осознает ситуацию как трудную. Примером такой ситуации может служить привычный ритм жизнедеятельности населения г. Припять в первые дни после аварии на Чернобыльской АЭС;
* личность может осознавать трудность ситуации, но оценивать ее как незначимую для себя. Незначимость ситуации делает ее чисто субъективно “не трудной” (например, “не удается, ну ладно”, “не получается - ничего страшного, в другой раз получится”);
* ситуация может быть очень значима для личности, но, не находя выхода из нее или потеряв веру в ее конструктивное разрешение, человек уходит от реальности посредством активизации механизмов психологической защиты;
* ситуация может быть объективно сложной, но наличие знаний и опыта позволяет преодолевать ее без значительной мобилизации своих ресурсов. Например, трудность боевой операции будет различна для новичка и для бывалого воина.

Таким образом, личность реагирует на ситуацию в зависимости от того, как она ее воспринимает и оценивает ее значение.

Ряд специалистов (В. Небылицын, Б. Шведин, Ю. Ткаченко) отмечают роль *свойств нервной системы* в определении поведения человека в трудной ситуации. Так, В. Небылицын отмечает, что *только в экстремальных условиях, ситуациях, а не в привычных жизненных, происходит редакция выработанных способов поведения и обнажаются закрытые наслоениями опыта природные качества индивидуальной нервной организации, среди которых главное – это основные свойства нервной системы.*

Следует более подробно остановиться на такой специфической реакции личности на трудную ситуацию, как *психическая напряженность*. Это психическое состояние личности в трудной ситуации, с помощью которого осуществляется переход от одного уровня регуляции к другому, более адекватному сложившейся обстановке. Психическая напряженность характеризуется активной перестройкой и интеграцией психических процессов в направлении доминирования мотивационных и эмоциональных компонентов.

В структуре психической напряженности выделяют побудительно - регуляционный (мотивационный, эмоциональный, и волевой) и исполнительно-регуляционный (познавательный и моторный) компоненты. В зависимости от влияния напряженности на психические функции выделяют следующие ее формы (М. Дьяченко):

* перцептивную (возникающую при затруднениях в восприятии);
* интеллектуальную (когда человек затрудняется решить задачу);
* эмоциональную (когда возникают эмоции, дезорганизующие поведение и деятельность);
* волевую (когда человек не может управлять собой);
* мотивационную (связанную с борьбой мотивов).

Для психической напряженности свойственны повышенный уровень активации и значительные траты нервно-психической энергии. Исследования показывают, что в наибольшей степени ухудшающее воздействие напряженности сказывается на интеллектуальных и вербальных психических функциях личности (Б. Шведин). Среди отсроченных влияний психической напряженности выделяют возникновение продолжительных отрицательных сдвигов в настроении, повышение утомляемости, развитие фрустрации, переориентацию мотива участия во взаимодействии (деятельности). Уровень психической напряженности у различных людей может быть различным. Это в основном связано с психологической устойчивостью человека. Устойчивые и неустойчивые люди ведут себя в трудных ситуациях по-разному.

Изучение поведения детей в трудных ситуациях показывает, что решающим фактором является ситуативная тревожность. При этом у психологически неустойчивых детей отсутствуют эффективные способы преодоления трудностей и остро переживается личностная угроза. Иногда у них наблюдается явление самоиндукции отрицательного эмоционального напряжения: дезорганизованное поведение усиливает стрессовое состояние, которое еще более дезорганизует поведение, что приводит к возникновению “волны дезорганизации”.

Типы реагирования на трудную ситуацию:

1. Активный тип реагирования рассматривается как деятельностная форма адаптации субъекта к трудной ситуации, активное преобразование среды. Эта активность может носить:

- конструктивный характер (повышение уровня поисковой деятельности, расширение возможных вариантов решения проблемы, мобилизация сил на решение задачи – в целом повышение эффективности деятельности и общения);

- деструктивный (дезорганизация деятельности, спонтанные и импульсивные поиски выхода, разрушительные действия по отношению к другому или самому себе, ухудшение функционирования и т.д., нервные вспышки, истерические реакции).

2. Пассивный тип поведения, деятельности, общения в трудной ситуации может быть реализован также в двух формах:

- приспособление (отказ от отстаивания интересов и целей, снижение уровня претензий, уступка обстоятельствам, снижение эффективности деятельности до уровня, который соответствует изменившимся условиям и т.д.);

- уход из ситуации (реализуется в таких поведенческих проявлениях как: избегание взаимодействия, отказ от выполнения задачи, уход в фантазии, употребление алкоголя, наркотиков и т.д.)

**3. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости**

В последние годы появились работы, посвященные проблемам психологической устойчивости личности в ситуациях социального взаимодействия (С. Ерина, А Анцупов).

Психологическая устойчивость. Это характеристика личности, состоящая в сохранении оптимального функционирования психики в условиях фрустрирущего и стрессогенного воздействия трудных ситуаций. Она не является врожденным свойством личности, а формируется одновременно с ее развитием и зависит от:

* типа нервной системы человека;
* опыта человека, профессиональной подготовки;
* навыков и умений поведения и деятельности;
* уровня развития основных познавательных структур личности.

Среди компонентов психологической устойчивости выделяют: *эмоциональный, волевой, интеллектуальный (познавательный),* *мотивационный и психомоторный*. Одни исследователи считают ведущим компонентом познавательный.

Конфликтоустойчивость личности является специфическим проявлением психологической устойчивости. Она рассматривается, как способность человека оптимального организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать возникшие проблемы в отношениях с другими людьми. Как вид психологической устойчивости конфликтоустойчивость имеет свою структуру, которая включает эмоциональный, волевой, познавательный, мотивационный и психомоторный компоненты.

*Эмоциональный компонент -* конфликтоустойчивости отражает эмоциональное состояние личности в ситуации взаимодействия, уровень и характер возбудимости психики и ее влияние на успешность общения в трудной ситуации. Заключается в умении управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях, способности открыто выражать свои эмоции без оскорбления личности оппонента, не переходить в депресивные состояния в случае затяжного конфликта или проигрыша в нем.

*Волевой компонент -* конфликтоустойчивости понимается как способность личности к сознательной мобилизации сил в соответствии с ситуацией взаимодействия, к сознательному контролю и управлению собой, своим поведением и психическим состоянием. Именно волевой компонент позволяет регулировать свое эмоциональное возбуждение в конфликтной ситуации. Во многом волевой компонент обеспечивает толерантность, терпимость к чужому мнению, несогласию с другим, самообладание и самоконтроль.

*Познавательный компонент* - это устойчивость функционирования познавательных процессов личности, невосприимчивость к провокационным действиям оппонента. Он включает: умение определить начало предконфликтной ситуации; анализ причин возникновения конфликта; умение сводить к минимуму искажение восприятия конфликтной ситуации и личности оппонента, а также своего поведения; умение дать объективную оценку конфликта, прогнозировать его развитие и возможные последствия; способность быстро принимать правильные решения; способность выделять главную проблему конфликта, выдвигать и обосновывать альтернативные решения проблемы; способность к аргументации и цивилизованной полемике в условиях спора.

*Мотивационный компонент* – состояние внутренних побудительных сил, способствующих оптимальному поведению в трудной ситуации взаимодействия. Обеспечивает адекватность побуждений складывающейся ситуации, их направленность на совместный поиск путей разрешения противоречия, устремленность на решение проблемы, возможность корректировки отстаиваемых интересов в зависимости от изменения обстановки и расстановки сил.

*Психомоторный компонент -* обеспечивает правильность действий, их четкость и соответствие ситуации. Заключается в умении владеть своим телом, управлять жестикуляцией и мимикой, контролировать свои позы, положения рук, ног, головы, не допускать тремора рук, дрожания голоса, нарушений координации и скованности движений.

Высокий уровень конфликтоустойчивости предполагает психологически грамотные действия и поведение в проблемных и предконфликтных ситуациях, оптимизацию взаимодействия с оппонентом в конфликте, недопущение втягивания себя в его эскалацию, сосредоточение усилий на конструктивном разрешении конфликта.

**Тема 3. Причины возникновения конфликтов**

**1. Проблема выявления причин возникновения конфликтов. Четыре группы факторов и причин возникновения и развития конфликтов.**

**2. Объективные факторы возникновения конфликтов. Конфликты, обусловленные социально-экономической ситуацией в стране, слабой разработанностью нормативных процедур разрешения типичных социальных противоречий, дефицитом материальных и духовных благ, стереотипизацией межличностных и межгрупповых отношений.**

**3. Организационно-управленческие причины конфликтов: структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные, ситуативно-управленческие.**

**4. Социально-психологические причины конфликтов.**

**5. Личностные причины конфликтов.**

**1. Проблема выявления причин возникновения конфликтов. Четыре группы факторов и причин возникновения и развития конфликтов.**

Проблема выявления конфликтов занимает ключевое место в поиске путей их предупреждения и конструктивного завершения. Без знания движущих сил развития конфликтов трудно оказывать на них эффективное регулирующее воздействие. Возникновение и развитие конфликтов обусловлено *действием четырех групп факторов и причин:* объективных, организационно-управленческих, социально-психологических и личностных. *Первые две группы факторов носят объективный характер, третья и четвертая – субъективный.* Понимание объективно-субъективного характера причин конфликтов окажется весьма полезным в дальнейшем при определении способов предупреждения межличностных конфликтов, выработке оптимальных стратегий поведения людей в типичных конфликтах.

Объективные причины возникновение и развитие конфликтов - приводят к созданию предконфликтной обстановки – объективного компонента предконфликтной ситуации. Например, в цехе освобождается должность его начальника, на которую могут претендовать несколько инженеров, работающих в данном цехе. Поскольку должность одна, а претендентов несколько, интересы последних объективно, т.е. независимо от желания инженеров, сталкиваются. Такое столкновение может привести, а может и не привести к конфликту. Однако если бы на эту должность был один претендент, то столкновения интересов двух или нескольких инженеров, связанного с назначением на данную должность, не было бы. В такой ситуации был бы исключен и конфликт, связанный с назначением на освободившуюся должность, так как не было бы объективной основы для него.

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 другой способ разрешения создавшегося объективного противоречия. Человек не идет на компромиссное решение проблемы, не уступает, не избегает конфликта, не пытается обсудить и совместно с оппонентом обоюдовыгодно разрешить возникшее противоречие, а выбирает стратегию противодействия. Практически в любой предконфликтной ситуации есть возможность выбора конфликтного или одного из неконфликтных способов ее разрешения. Причины, в силу действия которых человек выбирает конфликт, в контексте сказанного выше носят главным образом субъективный характер.

При кратком рассмотрении характера взаимосвязей между объективными и субъективными причинами конфликтов можно отметить следующее:

во-первых, - жесткое разделение объективных и субъективных причин конфликтов, а тем более их противопоставление, по-видимому, неправомерно. Любая объективная причина играет свою роль в возникновении конкретной конфликтной ситуации, в том числе по причине действия субъективных факторов. Например, если бы на заводе была разработана и коллективно одобрена нормативная процедура замещения вакантных руководящих должностей, то количество конфликтов, связанных с борьбой за продвижение по службе, стало бы заметно меньше. Но разработка такой процедуры зависит от личностных качеств руководителей завода, т.е. от субъективного фактора. Поэтому большинство объективных причин в известной степени субъективны. В свою очередь субъективные причины конфликтов часто, в конечном счете, объективно детерминированы. Предположим, человек начал конфликт из-за собственной повышенной агрессивности, казалось бы, по чисто субъективной причине. Однако не исключено, что одной из главных причин повышенной агрессивности человека является повышенная агрессивность социально-экономической среды, в которой он родился, вырос и живет. Таким образом, в основе, казалось бы, чисто субъективной причины конфликта может, в конечном счете, лежать фактор, от человека мало зависящий, т.е. объективный фактор:

во-вторых, пожалуй, нет ни одного конфликта, который в той или иной степени не был бы обусловлен помимо субъективных и объективными причинами. В то же время трудно найти предконфликтную ситуацию, возникшую в силу объективных обстоятельств, которую нельзя было бы разрешить неконфликтным способом. В любом межличностном конфликте всегда ту или иную роль играет субъективный фактор. Если человек субъективно не примет решение о начале конфликтного противодействия, конфликта не будет. Поэтому практически у любого конфликта существует комплекс объективно-субъективных причин.

Проведенный А.Я Анцуповым и А.И. Шипиловым анализ более 2000 межличностных конфликтов во взаимоотношениях руководителей среднего звена показывает, что существует много объективных причин, вызывающих конфликты. Они настолько разнообразны, что пока не поддаются строгой классификации.

2. **Объективные факторы возникновения конфликтов. Конфликты, обусловленные социально-экономической ситуацией в стране, слабой разработанностью нормативных процедур разрешения типичных социальных противоречий, дефицитом материальных и духовных благ, стереотипизацией межличностных и межгрупповых отношений**.

*1. Естественное столкновение значимых материальных и духовных интересов людей в процессе их жизнедеятельности.*

Сотрудники, работающие в одном коллективе, как правило, тесно взаимодействуют, совместно решая многочисленные служебные задачи. Часто взаимодействие сотрудников продолжается и в свободное от работы время. В процессе постоянного взаимодействия интересы людей могут время от времени сталкиваться. Это столкновение интересов, мало зависящее от их воли и желания, и создает объективную основу для возможных конфликтных ситуаций.

*2. Слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей.*

Например, если начальник оскорбил подчиненного, то последний часто вынужден для защиты достоинства прибегать к конфликтному поведению. В нашем обществе пока не разработаны эффективные, стандартные, всем известные неконфликтные способы защиты интересов подчиненных от произвола начальников. Подчиненный, конечно, имеет право обжаловать неправильные, по его мнению, действия начальника. Однако процедура такого обжалования мало эффективна. Поэтому подчиненные реально пользуются ею лишь в крайних случаях. В большинстве предконфликтных ситуаций такого рода они предпочитают либо уступить, либо пойти на конфликт.

*3. Недостаток значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ.*

То, что мы живем в обществе всевозможных дефицитов, естественно, заметно сказывается на жизни людей, на количестве и характере конфликтов между ними. Основным дефицитом сегодня стали деньги. Если в организации появляется возможность получить хорошо оплачиваемую работу для ограниченного числа сотрудников, то возникают естественные конфликты между теми, кто получает эту работу, и остальными работниками. Особенно я бы остановился на таких направлениях, как распределение жилья, премий, загранкомандировок, других материальных и духовных ресурсов является объективно конфликтным процессом.

*4. Образ жизни многих россиян.*

Это объективная причина части межличностных конфликтов, связанных с материально-бытовой неустроенностью, недостаточностью финансовых средств, для удовлетворения подчас элементарных потребностей семьи, деятельностью, в которой человек не всегда может реализовать свои способности, создающей ограничения для творчества и саморазвития. Очевидно, что бедный, неустроенный, не реализовавший свой потенциал человек более конфликтен по сравнению с человеком, у которого перечисленные проблемы успешно решены.

*5. Достаточно устойчивые стереотипы межличностных и межгрупповых отношений граждан России, СССР, Российской Федерации, способствующие возникновению конфликтов.*

Эти стереотипы сформировались за последний век, а возможно и за более продолжительное время. Советский человек с момента своего рождения воспитывался в духе классовой борьбы, нетерпимости и беспощадности к своим классовым противникам и всем, кто не разделял нашу интерпретацию коммунистической идеологии. Практически непрерывная борьба не только с внешними противниками, но и с различными внутренними “вредными элементами” не могла не отразиться на характере межличностных отношений людей в целом. Мы не достаточно терпимы по отношению к другому, легко задеваем чувство собственного достоинства и иные интересы окружающих. Поскольку мы сами унижены и оскорблены государством и нередко окружающими, мы легко и не колеблясь, идем на противодействие. Хорошие взаимоотношения с окружающими имели для советского человека меньшую самостоятельную ценность, чем это необходимо для минимизации конфликтных способов разрешения возникающих противоречий. Все это в той или иной степени характерно для россиян в современных условиях. Объективно такие стереотипы межличностных отношений способствуют более частому возникновению конфликтов.

Кроме названных, существует еще ряд объективных причин, влияние которых на конфликтность человека пока не изучено. К ним можно отнести заметные отклонения от экологических нормативов в среде обитания людей, особенно в городах (химически загрязненные воды, воздух, пища), отклонения в характеристиках электромагнитных полей, вызванные солнечной активностью или техническими устройствами, и т. п.

**3. Организационно-управленческие причины конфликтов.**

Вторая группа объективных причин конфликтов носит организационно-управленческий характер. Этим причинам элемент субъективизма присущ в несколько большей степени по сравнению с объективными причинами. Организационно-управленческие причины конфликтов связаны с созданием и функционированием организаций, коллективов, групп (рис)

# Организационно-управленческие

# причины конфликтов

Структурно- Функционально- Личностно- Ситуативно-

организацион- организацион- функциональ- управленчес-

ные ные ные кие

Рис. Организационно-управленческие причины конфликтов

# 

# 1. *Структурно-организационные причины конфликтов* заключаются в несоответствии структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается. Структура организации должна определяться задачами, которые эта организация будет решать или решает, структура создается под задачи. Однако добиться идеального соответствия структуры организации решаемым задачам практически не возможно.

# Чем больше структура организации не соответствует требованиям деятельности, которой она занимается, тем менее эффективно функционирование организации, тем больше межличностных и межгрупповых конфликтов возникает в ее коллективах.

## *2. Функционально-организационные причины конфликт*ов вызваны неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между структурными элементами организации; между отдельными работниками. Внешние функциональные связи организации должны максимально соответствовать решаемым задачам и обеспечивать их выполнение. Любая организация является элементом системы более высокого порядка. Эффективная работа организации невозможна без отлаженных функциональных связей с внешней средой. Нарушение этих связей приводит к конфликтам. Функциональные связи между структурными подразделениями организации должны соответствовать требованиям деятельности и объективным законам функционирования самой организации. Этим же требованиям должны соответствовать функциональные взаимосвязи между отдельными работниками коллектива.

Например, поставка некачественного сырья объективно создает предконфликтную ситуацию между поставщиком и заказчиком. Неопределенность функциональных взаимосвязей между администрацией президента и правительством приводит к постоянному возникновению противоречий между этими структурами по поводу распределения прав и ответственности.

*3. Личностно-функциональные причины конфликтов* связаны с неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требования занимаемой должности. Любая работа требует определенных профессиональных знаний и опыта, иногда весьма значительных. Существенные требования к личностным качествам работника предъявляют деятельность и необходимость взаимодействия с окружающими. Если человек не соответствует этим требованиям, то возможны конфликты между ним и руководителями, подчиненными, сослуживцами. Они будут вызваны тем, что ошибки, допускаемые этим работником, затрагивают интересы всех, кто с ним взаимодействует.

Например, ректор назначает исходя из личностных интересов проректором по хозяйственной части своего двоюродного брата, не имеющего никакого опыта работы в этой сфере. Такое назначение объективно чревато конфликтами между этим проректором и всеми, с кем ему придется взаимодействовать.

*4. Ситуативно-управленческие причины конфликтов* обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач. Принятия ошибочного управленческого решения объективно создает возможность конфликтов между авторами решения и его исполнителями. Невыполнение работниками задач, поставленных руководством, также вызывает опасность конфликта по этому поводу.

Например, принятие решения о вводе войск в Чечню унесло десятки тысяч жизней, породило десятки тысяч конфликтов, которые будут разрешаться десятки лет. Качество управленческих решений должно оцениваться не только по их предметной компетентности, но и по тому конфликтному потенциалу, который они содержат. Чем более масштабен характер решений, тем более тщательную конфликтологическую экспертизу они должны проходить.

В результате исследования проведенных конфликтов установлено, что по вине руководителей, из-за ошибочных, конфликтогенных решений возникает 52% конфликтных ситуаций, по причине несовместимости –33%, из-за неправильного подбора кадров – 15% (В.Рубахин, А.Филиппов). Полученные данные показывают, что организационно-управленческие факторы могут выступать причиной 67% конфликтов в трудовых коллективах.

**4. Социально-психологические причины конфликтов.**

Существуют различные точки зрения на роль социально-психологических причин в возникновении конфликтов. Одна из них заключается в том, что … «конфликт обусловлен в первую очередь объективнымисоциально-экономическими детерминантами. Вместе с тем очевидно, с одной стороны, присутствие вторичных социально-психологических аспектов, сторон во всяком конфликте, а с другой – наличие частного класса конфликтов, порождаемых социально-психологическими факторами» (Петровская Л.А.).

К числу социально-психологических относятся те причины конфликтов, которые обусловлены непосредственным взаимодействием людей, фактором их включения в социальные группы. Четкие границы между четырьмя группами причин конфликтов пока не определены. Не существует строгого разграничения между социально-психологическими и организационно-управленческими причинами, с одной стороны, а также между социально-психологическими причинами и личностными – с другой. Тем не менее, изучение конфликтов позволило выявить несколько типичных причин, носящих социально-психологический характер.

*1.Возможные значительные потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации.* Человек в принципе не может в процессе общения передать без нередко существенных искажений всю информацию, которая содержится в его психике и касается проблемы, обсуждаемой с партнером. Значительная часть информации содержится на уровне бессознательного и словами вообще не выражается. Часть информации теряется из-за ограниченности словарного запаса конкретного человека. Из-за недостатка времени не высказывается многое из того, что могло быть сказано. Часть информации утаивается говорящим, если ему сообщать эту информацию невыгодно. Из того, что сказано, многое не утаивается собеседником в силу невнимательности или трудностей быстрого понимания. Услышанное человек обычно не воспринимает на веру, а оценивает, делая выводы, отличающиеся (а иногда противоположные) от того, что сказал собеседник.

Неправильное понимание людьми друг друга может быть основной причиной конфликтов, либо усложняет разрешение социальных противоречий, возникших по иным причинам.

*2. Несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей.* В ситуации межличностного общения человек или оба человека могут играть не те роли, которые ожидает от каждого из них партнер по взаимодействию. Теоретической основой анализа данной причины межличностных конфликтов в значительной степени явилась теория американского психолога Э.Берна.

Каждый человек в процессе взаимодействия с окружающими играет более десятка типичных ролей. Это роли начальника, подчиненного, сослуживца, отца, брата, пассажира, покупателя, знакомого, друга и т.п. Эти роли мы не всегда играем одинаково успешно. В отношении опасности возникновения межличностного конфликта наиболее значимы роли, которые обобщенно можно назвать ролью старшего по психологическому статусу партнера по взаимодействию, ролью равного партнера и ролью младшего.

Когда руководитель общается, например, с подчиненным или собственным сыном, то обычно в такой ситуации он считает себя старшим, а подчиненного или сына – младшим. Если подчиненный так же оценивает распределение ролей в данной ситуации, т.е. считает себя младшим, а общающегося с ним руководителя – старшим, то такое взаимодействие с точки зрения сбалансированности ролей будет длиться бесконфликтно сколько угодно долго.

Взаимодействие начальника с подчиненными осложняется тем, что оно осуществляется на двух ролевых уровнях: как старшего с младшим при решении служебных вопросов и как равного с равным, поскольку подчиненный и начальник как граждане равны между собой.

*3. Непонимание людьми того, что при обсуждении проблемы, особенно сложной, несовпадение позиций часто может быть вызвано не действительным расхождением во взглядах на одно и то же, а подходом к проблеме с различных сторон.* Но с различных сторон одна и та же проблема может выглядеть совершенно по-разному.

Проблемы, которые обсуждают люди, как правило, сложны, имеют много сторон и оттенков. Партнеры по взаимодействию нередко подходят к проблеме с разных сторон. Обладая различным жизненным опытом и знанием проблемы, они по-разному дополняют свою одностороннюю оценку до целостной. По-разному относясь к проблеме, они даже один и тот же ее аспект могут оценивать далеко неодинаково. В принципе если подходить к оценке совпадения мнений строго, то при обсуждении сложной проблемы будет столько мнений, сколько людей в ее обсуждении участвует. Разнообразие мнений естественно. Но мы иногда болезненно относимся к точкам зрения, которые отличны от нашей, к критике нашей позиции, что нередко является причиной межличностных конфликтов.

1. *Выбор ими различных способов оценки результатов деятельности и личности друг друга*. В основе любой оценки лежит сравнение.

Основные способы оценки результатов деятельности:

* сравнение с возможным идеальным положением дел;
* требованиями к данной деятельности нормативных документов;
* степенью достижения цели деятельности;
* результатами, достигнутыми другими людьми, выполнявшими аналогичную работу;
* положением дел в начале деятельности.

Анализ конфликтов показал, что *оценивая других людей, человек за основу оценки чаще берет то, что им не удалось сделать* по сравнению с идеалом, нормой, целью деятельности и другими людьми, выполнявшими аналогичную работу отлично. *Сам же работник обычно оценивает свои результаты по сделанному,* т. е. сравнивая их с началом деятельности и другими людьми, выполнявшими аналогичную работу похуже. В итоге одна и та же работа в зависимости от способов оценки может быть оценена не только по-разному, но даже противоположно. Это приводит к конфликтам.

1. *Психологическая не совместимость*. Выделяют четыре уровня психологической не совместимости: психофизиологический, индивидуально-психологический, социально-психологический и социальный.
2. *Межличностные и межгрупповые отношения*. Социально-психологические причины приводящие к конфликтам:

* *внутригрупповой фаворитизм,* т. е. предпочтение членов своей группы представителям других социальных групп;
* присущий человеку *конкурентный характер взаимодействия* с другими людьми и группами;
* ограниченные способности человека к *децентрации,* т. е. изменению собственной позиции в результате сопоставления ее с позициями других людей;
* нередко свойственное человеку осознанное или неосознанное *желание получать от окружающих больше, чем отдавать им; стремление к власти;*
* источником конфликтов иногда выступает *психологическая несовместимость людей;* другие причины.

**5. Личностные причины конфликтов.**

Личностные причины конфликтов связаны, прежде всего, с индивидуально-психологическими особенностями его участников. Они обусловлены спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой.

Некоторые конфликты происходят в силу того, что рамки допустимого поведения со стороны партнера у человека заужены в результате его эгоцентрической ориентации, склонности к лидерству и т. п. Рамки допустимого поведения бывают различными по отношению к различным партнерам. То, что позволяют одному, могут не позволить другому. Наконец эти рамки зависят от актуального психического состояния человека. Если он раздражен, то он может посчитать недопустимой обычную шутку в свой адрес.

Конфликтная ситуация – это трудная для человека ситуация социального взаимодействия. К конфликту приводит сама неподготовленность человека к эффективным действиям в подобных ситуациях. Он может не знать о том, что существует несколько способов и десятки приемов бесконфликтного выхода из предконфликтных ситуаций без ущерба для собственных интересов. Человек может иметь представление об этих приемах и способах, но не иметь навыков и умений их применения на практике. Кроме того, он может не обладать достаточной *психологической устойчивостью к отрицательному воздействию на психику стрессовых факторов социального взаимодействия.* Поэтому важнейшим направлением разрешения межличностных конфликтов является содержательная и психологическая подготовка людей к оптимальным действиям в предконфликтных ситуациях.

Помимо низкой конфликтоустойчивости типичной личностной причиной конфликтов выступает плохо развитая у человека способность к *эмпатии, т. е. пониманию эмоционального состояния другого человека, сопереживанию и сочувствованию ему.* Недостаточность эмпатийных личностных качеств приводит к тому, что человек ведет себя неадекватно ситуации социального взаимодействия, поступает не так, как этого ожидают партнеры по общению. Оценка поведения человека, который не понимает эмоций и чувств партнера по взаимодействию, как нежелательного или недопустимого может вызвать конфликтную реакцию.

*Завышенный или заниженный уровень притязаний* также способствует возникновению межличностных и внутриличностных конфликтов. Уровень притязаний характеризует, во-первых, уровень трудности, достижение которого является общей целью серии будущих действий (идеальная перспективная цель); во-вторых, выбор субъектом цели очередного действия, формирующейся в результате успеха или неудачи прошлых действий; в-третьих, желаемый уровень самооценки личности. Человек нередко переживает внутриличностные конфликты, связанные с завышенными желаниями и недостаточными возможностями для их удовлетворения. Завышенная самооценка обычно вызывает негативную реакцию со стороны окружающих. Заниженная оценка имеет следствием повышенную тревожность, неуверенность в своих силах, тенденцию избегать ответственности и т.д.

Одной из наиболее часто встречающихся личностных причин конфликтов являются различные *акцентуации характера.* Они проявляются в чрезмерной выраженности отдельных черт характера или их сочетаний у конкретного человека и представляют крайние варианты нормы, граничащие с психопатиями.

**Тема 4. Структура и динамика конфликта**

**1. Понятие структуры конфликта. Объективные и субъективные уровни, отражающие актуальное противоречие. Участники конфликта, предмет и объект конфликта, элементы микро- и макросреды, связанные с конфликтом.**

**2. Психологические компоненты конфликта. Мотивация сторон, стратегии и тактики поведения, информационные модели конфликта оппонентов. Особенности восприятия конфликтной ситуации.**

**3. Динамика конфликтов. Три периода динамики конфликта: латентный период (предконфликт), открытый период (собственно конфликт) и латентный период (послеконфликтная ситуация). Основные этапы периодов.**

1. **Понятие структуры конфликта. Объективные и субъективные уровни, отражающие актуальное противоречие. Участники конфликта, предмет и объект конфликта, элементы микро- и макросреды, связанные с конфликтом.**

Структура конфликта.

Среди понятий, которыми характеризуется структура конфликта, выделяют такие, как конфликтная ситуация, ее образы, объект, а иногда и предмет конфликта, участники, условия протекания, действия сторон, приемы и способы противодействия.

Конфликт как многомерное явление имеет свою структуру. 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.

Кроме понятия "конфликт" часто используется и "конфликтная ситуация" - частное понятие по отношению к конфликту. Поэтому структура конфликта может рассматриваться и как структура конфликтной ситуации. Основные компоненты структуры конфликта могут быть представлены так: конфликтная ситуация, предмет конфликта, объект, мотивы, информационная модель конфликтной ситуации, группа поддержки, стратегия, тактика, оппоненты, другие участники, микро- и макро среда.

Каждая конфликтная ситуация имеет объективное содержание и субъективное значение. Рассмотрим содержание конфликтной ситуации*.*

Участники конфликта.

В любом социальном конфликте основными действующими лицами являются люди. Они могут образовывать различные группировки и социальные группы вплоть до таких образований, как государства.

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 конфликт.* Это всегда прямые, непосредственные стороны, участвующие в противоборстве. Им принадлежит решающая и наиболее активная роль в его возникновении и развитии. Часто в конфликте можно выделить сторону, которая первой начала конфликтные действия. Её называют инициатором конфликта.

Основные участники конфликта являются его главными действующими лицами и противоречие именно их интересов лежит в основе противоборства. Поэтому основных участников именуют субъектами, или оппонентами (от лат. opponens - возражающий) конфликта. Некоторые авторы выделяют такое понятие, как ранг оппонента, это уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте, «сила», выражающаяся в сложности и влиятельности его структуры и связей, его физические, социальные и интеллектуальные возможности, знания, навыки и умения, его социальный опыт конфликтного взаимодействия. Рангом позицией, занимаемой одной из сторон по отношению к противоборствующей стороне:

* + оппонент 1 ранга человек, выступающий от своего собственного имени и преследующий собственные интересы;
  + оппонент 2 ранга отдельные индивиды, преследующие групповые интересы;
  + оппонент 3 ранга структура, состоящая из непосредственно взаимодействующих друг с другом групп;
  + оппонент 4 ранга государственные структуры, выступающие от имени закона.

Ранг участников конфликта непосредственно связан с их социальным статусом – положением, занимаемым в обществе.

К неосновным участникам конфликта относятся все остальные участники конфликта. Среди косвенных участников конфликта следует выделить – *группы поддержки*, силы которые могут быть представлены отдельными индивидами, группами и т.д.

Важную роль в возникновении и развитии конфликта имеют и *другие его участники:*

- Инициаторы, зачинщики или подстрекатели – те участники конфликта, которые берут на себя инициативу в развязывании конфликта между другими лицами, группами или государствами, подталкивающие участников к конфликту. Сам подстрекатель может затем в этом конфликте и не участвовать. Задача – спровоцировать, развязать конфликт и его развитие.

- Организаторы – группа лиц (или отдельное лицо), разрабатывающая общий план противоборства с оппонентом с целью разрешения противоречия в свою пользу.

- Пособники – лица, которые помогают участникам конфликта в его развязывании, организации и развитии.

- Посредники (медиаторы) – третья сторона в конфликте и его косвенные участники. Цель посредничества – добиться прекращения конфликта путем нахождения компромисса между его оппонентами.

- Жертва конфликта.

Предмет конфликта. Ядром любого конфликта является противоречие. Проблема конфликта остается неизменной до тех пор, пока противоречие не разрешится. В большинстве случаев суть противоречия в конфликте не видна, не лежит на поверхности.

Таким образом, предмет конфликта - это объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта. Это то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство.

Объект конфликта. Под объектом конфликта понимают ту ценность, по поводу которой возникает столкновение интересов участников конфликта. Объектами конфликта могут быть ценности самого различного вида: материальные (ресурс), духовные (идея, норма, принцип), социальные (власть) и т. д. Объект конфликта всегда связан с интересами участников конфликта, причем эти интересы находятся в противоречии. Объект конфликта может быть явным и латентным.

Микро- и мактросреда. При анализе конфликта небходимо выделить такой элемент, как условия, в которых находятся и действуют участники конфликта, т. е. микро- и макросреду, в которой возник конфликт. На необходимость учета социальных условий, в котором протекает конфликт, указывал известный отечественный психолог В. Мясищев. В целом в отечественной науке социальная среда как комплекс условий понимается достаточно широко. В нее включаются не только ближайшее окружение личности, но и социальные группы, представителем которых является данный индивид. Учет этого окружения на уровне микросреды и макросреды позволяет понять содержательную сторону целей, мотивов, сторон, а также зависимость от этой среды.

2. **Психологические компоненты конфликта. Мотивация сторон, стратегии и тактики поведения, информационные модели конфликта оппонентов. Особенности восприятия конфликтной ситуации.**

Психологические компоненты конфликта.

Мотивы сторон. При объяснении активности и направленности действий оппонентов в конфликте речь идет о мотивах, целях, интересах, ценностях, потребностях отдельных лиц или групп.

Мотивы в конфликте - 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 истинные мотивы оппонентов. Мотивы индивида, группы не возникают сами по себе и часто определяются ситуацией, условиями, в которых он находится.

Базисным побудителем активности оппонента в конфликте являются его *потребности*. Потребности в безопасности, признании, идентичности, социальной принадлежности и т. п. присущи как отдельному индивиду, так и социальным группам. По мнению Д. Бертона, «…только те организационные усилия, которые полностью удовлетворяют основные человеческие потребности, могут принести подлинные завершения конфликта».

Анализ причин поведения сторон в конфликтах показывает, что они сводятся к стремлению удовлетворить свои *интересы.* Интересы партнера представляют собой осознанные потребности, которые обеспечивают его направленность на объект конфликта и способствуют реализации его конфликтного поведения. Также оппоненты могут отстаивать в конфликте *ценности* (общечеловеческие, личностные и т.д.)

Мотивы противодействующих сторон конкретизируются в целях. *Цель –* это осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижения которого направлены действия человека.

Еще один элемент анализирующийся в конфликте *позиция.* Это система отношений оппонента к элементам конфликтной ситуации, проявляющаяся в соответствующем поведении и поступках. Позиция, с одной стороны, характеризуется гибкостью и динамичностью, с другой – относительной устойчивостью.

Конфликтное поведение. Состоит из противоположно направленных действий участников конфликта. Конфликтное поведение имеет свои принципы, стратегии и тактики. Среди основных принципов конфликтного противоборства выделяют: концентрацию сил; координацию сил; нанесению удара; экономию сил и времени.

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

* Соперничество - (конкуренция) заключается в навязывании другой стороне предпочтительно 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 из сторон.
* Приспособление – основывается на понижении своих стремлений и принятии позиции оппонента.
* Избегание (бездействие) участник находится в ситуации конфликта, но без всяких активных действий по его разрешению.

Стратегии в конфликте реализуются через различные тактики. *Тактики –* это совокупность приемов воздействия на оппонента, средство реализации стратегии. Виды тактик:

* Тактика захвата и удержания объекта конфликта.
* Тактика физического насилия (ущерба).
* Тактика психологического насилия (ущерба).
* Тактика давления.
* Тактика демонстративных действий.
* Санкционирование.
* Тактика коалиций.
* Тактика фиксации своей позиции.
* Тактика дружелюбия.
* Тактика сделок.

Информационные модели конфликтной ситуации называют особенности восприятия конфликта оппонентами. Особенность восприятия конфликтной ситуации – его искаженность. Наибольшему искажению подвергаются мотивы поведения сторон, их действия, высказывания и поступки, личностные качества оппонентов.

3. **Динамика конфликтов. Три периода динамики конфликта: латентный период (предконфликт), открытый период (собственно конфликт) и латентный период (послеконфликтная ситуация). Основные этапы периодов.**

Динамика конфликтов.

Существуют различные описания динамики конфликтов. Прежде всего, рассмотрим самую распространенную. Согласно данному описанию, любой конфликт состоит из трех фаз или периодов:

- предконфликтная стадия. (латентный или инкубационный период)

- открытый период:

* инцидент
* эскалация конфликта: конфликтные действия или расцвет конфликта, а также его развитие
* сбалансированное противодействие
* завершение конфликта: угасание или преобразование конфликта

- постконфликтная ситуация (после его разрешения или преодоления).

Инкубационной период характеризуется:

* Возникновением объективной проблемной ситуации,
* Осознанием объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия
* Попытками сторон разрешить проблемную ситуацию не конфликтными способами,
* Возникновение предконфликтной ситуации.

Октрытый период характеризуется:

1. Инцидент конфликтный эпизод, завязка конфликта, ситуация взаимодействия, в которой происходит столкновение интересов или целей участников. Именно с этого эпизода конфликт становится для оппонентов реальностью, в этот момент происходит осознание собственной включенности в конфликт.

Инцидент информационный событие, которое помогло хотя бы одному из взаимодействующих (прямо или косвенно) субъектов осознать отличие (полное или частичное) его интересов и позиции от интересов и позиции других участников взаимодействия.

Инцидент деятельностный повод для объявления (афиширования) конфронтационных действий, связанных с различием интересов и позиций, это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Инцидент может быть спровоцированным, но чаще спонтанным, т.е. это последняя капля, которая переполнила чашу терпения, здесь человек узнает о границах своей толерантности.

Инцидент может быть скрытым (проходящим на уровне эмоционального переживания, не проявляемого вовне) или открытым (на грани каких-то действий или представляющим собой серию таких действий).

Инцидент демонстрирует участникам наличие проблемы, суть которой им может быть и неясна, но наличие которой осознается. Конфликт, начавшийся с инцидента, может им и закончиться. В одних случаях так происходит потому, что конфликтанты расстаются, чтобы больше не встречаться; в других случаях конфликт исчерпывается инцидентом, так как оппонентам удается в ходе инцидента разрешить свои проблемы. Особый случай острый конфликт, когда речь идет об угрозе физической расправы, такой конфликт может завершиться гибелью одной из сторон или выведением ее из строя. Но при нормальном ходе развития событий инцидент перерастает в эскалацию.

2. Эскалация – резкая интенсификация борьбы оппонентов. Эскалация конфликта прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга выше по интенсивности, чем предыдущие.

Эскалация может быть непрерывной с постоянно возрастающей степенью напряженности отношений и силы ударов, которыми обмениваются конфликтанты; и волнообразной, когда напряженность отношений то усиливается, то спадает, периоды активной конфронтации сменяются затишьями, временными улучшениями отношений.

Эскалация также может быть крутой, быстро вздымающейся до крайней точки резких проявлений враждебности; и вялой, медленно разгорающейся, а то и долго держащейся на одном и том же уровне. В последнем случае можно говорить о хроническом, затяжном конфликте.

Во время этого этапа происходят трансформации, которые конфликтологи называют также и признаками эскалации конфликта:

1. Сужение когнитивной сферы в поведении и деятельности (искажение конфликтной ситуации). По мере обострения конфликта происходит регрессия сознательной части психики. Данный процесс носит лавинообразный характер, основывающийся на бессознательном уровне психики. Он развивается поэтапно, воспроизводя онтогенез психики, но в противоположную сторону.

2. Искажение конфликтной ситуации в целом. Характер соперничества:

* консенсус (согласие)
* несогласие (расхождение мнений)
* спор (идейное противоборство)
* напряженность (настороженное ожидание недружественных действий) враждебность (неприязнь)
* соперничество (конкуренция по определенным правилам)
* агрессивность (отдельные враждебные действия)
* насилие (ограниченная сфера крайнего противоборства)
* война (неограниченный спектр применяемых средств борьбы)

Формы редукции конфликта:

* упрощение элементов КС, редукция от сложного к простому, отсутствие анализа,
* схематизация КС в виде выделения неких устойчивых связей и отношений,
* уменьшение перспективы восприятия ситуации: только здесь и сейчас без прошлого и последствий,
* поляризация оценок до черного и белого,
* категоричность оценок, не подлежащих пересмотру,
* фильтрация информации и интерпретация в соответствии с существующими предубеждениями.

3. Искажение восприятия собственной стороны:

* мотивация рассматривается как социально приемлемая,
* действия как справедливые,
* позиция как нормативная, целесообразная,
* операционная составляющая работает по одному из вариантов: я все делаю правильно, я вынужден так делать, по-другому в этой ситуации поступить невозможно, он сам виноват, что мне приходится так поступать,
* восприятие самого себя происходит с преобладанием белых красок.

4. Искажения восприятия действий, высказываний, поступков мотивы оппонента:

* Друг
* союзник (помощник в определенной области)
* партнер (постоянное сотрудничество)
* сотрудник (временное взаимодействие)
* противник (непримиримая борьба)
* соперник (противоборство по определенному вопросу)
* враг

Оценка оппонента происходит по следующим направлениям:

* мотивы расцениваются как подлые и низменные,
* действия рассматриваются как несправедливые и социально не одобряемые или неприемлемые,
* позиция как ненормативная, нецелесообразная, ошибочная, бездоказательная,
* операционная составляющая работает по одному из вариантов: это удары ниже пояса, он делает только то, что мне во вред, он намеренно так поступает,
* восприятие оппонента происходит с преобладанием черных красок: гиперболизация негативных черт, что приводит к созданию образа врага. Его признаки: недоверие, возложение вины на врага, негативные ожидания, отождествление оппонента со злом, деиндивидуализация, отказ в сочувствии.

Детерминанты степени искажения восприятия конфликтной ситуации:

* состояние стресса,
* высокий уровень негативных эмоций, уровень информированности друг о друге,
* неумение предвидеть последствия, степень важности и жизненности мотивов и потребностей,
* доминирование в сознании оппонента агрессивной концепции среды,
* негативная установка на оппонента, ограниченность кругозора или особенность перцептивных процессов, физиологическое состояние (алкогольное или наркотическое опьянение).

Рост эмоционального напряжения.

* Переход от частного к общему: частные моменты, вызвавшие разногласия, имеют тенденцию уступать место разногласиям более широкого плана, что ведет к окончательному ухудшению отношений между сторонами. Мелкие, конкретные проблемы сменяются грандиозными, всеохватывающими темами, и вырабатывается общая нетерпимость к противнику.
* Переход от аргументов к претензиям и личным выпадам. В большинстве случаев на ранних стадиях конфликта сторона конфликта просто стремится как можно скорее добиться успеха, она занята только своими удачами или неудачами и совершенно не думает, хорошо или плохо чувствует себя вторая сторона. Однако, по мере развития конфликта расходы на участие в нем растут, и цели стороны изменяются. Теперь сторона больше всего озабочена тем, чтобы причинить как можно больше вреда другой стороне, а если в дело замешаны расходы, то как заставить противника понести как можно большие потери.
* Рост иерархического ранга нарушаемых и защищаемых интересов и их поляризация. Особенно это касается применения насилия.
* Потеря первоначального предмета разногласий: по мере эскалации конфликта выявляется тенденция к появлению все большего количества объектов конфликта. Кроме того, каждая сторона все больше увязает в борьбе и прибегает к привлечению все больших ресурсов, необходимых для победы над противником.
* Расширение социальных границ конфликта за счет увеличение числа участников.
* Переход от мягких тактик противостояния к жестким.

4. Завершение конфликта.

Конфликты весьма разнообразны, как по форме, так и по содержанию, они неоднозначны и изменчивы, поэтому говорить об одной для всех конфликтов форме завершения или о каких-то универсальных способах их разрешения не приходится.

Прежде всего, необходимо различать завершение и разрешение конфликта, это разные понятия. Понятие завершения является более общим и означает любую форму его окончания. Разрешение же предполагает более частный случай завершения конфликта разрешение проблемы, ставшей причиной данного взаимодействия.

Разрешение конфликта представляет собой устранение полностью или частично причин, породивших конфликт, либо изменение целей участников конфликта (осуществление действий, направленных на завершение столкновения).

В зависимости от вида конфликта его решением могут заниматься разные службы: руководство организации, администрация предприятия, служба управления персоналом, отдел психолога и социолога, профсоюзный комитет, стачком и другие общественные организации, отдельные лица, милиция, суд, арбитраж, органы власти, стороны, участвующие в конфликте (тогда речь идет о саморегулировании).

Регулирование конфликта более общее понятие:

* регулирование конфликта осуществляется с момента его обнаружения или возникновения и продолжается вплоть до его окончательного преодоления, разрешение конфликта это регулирование на последней стадии;
* разрешение конфликта изначально ориентировано на окончательное преодоление конфликта, ликвидацию его источников и причин напряженности, уничтожение одной или обеих сторон, достижение согласия и т.д., регулирование же предполагает достижение компромисса, согласия при соответствующем балансе интересов (возможны ситуации, когда полное разрешение конфликта невозможно или нежелательно), поэтому такой подход более современен;
* целью регулирования конфликта может быть не только его прекращение, но и контроль за его протеканием в заданных пределах, без прямых и открытых столкновений (иногда конфликт желателен для стимулирования развития организации или просто нет возможности его прекратить, но есть перевести его в другое русло, заставить участников придерживаться определенных правил);
* разрешение конфликта касается завершающей стадии, после столкновения сторон, регулирование же предполагает разрешение противоречие, устранить причину, предупредить конфликт.

А.С. Кармин определяет понятия цены конфликта и цены выхода из конфликта. Цена конфликта складывается из суммы 3 величин:

* затрат энергии, времени и сил на конфликтную деятельность;
* ущерба, наносимого недружелюбными действиями другой стороны;
* потерь, связанных с ухудшением общей ситуации.

Цена выхода из конфликта в свою очередь, это разность между утратами, с которыми сопряжен выход из конфликта (статуса, перспектив, каких-то приобретений, затрат на реорганизацию, нахождение новых возможностей и т.д.) и приобретениями, которые даст выход (освобождение сил для другого поля деятельности, открытие новых возможностей и т.д.).

Если приобретения больше, чем утраты, то выгода от прекращения конфликта очевидна. Но чаще выгоды представляются туманными и гипотетическими, тогда как утраты отчетливо заметны. Для такого случая работает схема сравнения цены конфликта и цены выхода из него: если цена выхода превышает цену участия, имеет смысл продолжить противостояние, в обратной ситуации разумнее прекратить конфликт, остановив бессмысленное увязание в нем.

Существуют еще и дополнительные обстоятельства, усложняющие эту задачу:

* шансы на победу и преимущества, которые она сулит;
* зависимость цены конфликта от условий, на которых осуществляется выход.

В любом случае, такой рациональный подход дает возможность посмотреть на возможность выхода из борьбы как на вариант, такой же реальный, как и продолжение противостояния.

Так еще Л. Козер писал: Некоторые социальные процессы являются конечными; это значит, что они определяются своим преходящим характером, а способы их завершения институционально предписаны. Другие социальные процессы, такие, как дружба, любовь, не имеют четкой точки завершения. Следуя закону социальной инерции, они продолжают действовать до тех пор, пока их участники не предложат ясных условий их прекращения. К такого рода процессам относится социальный конфликт. Это значит, что для завершения конфликта необходимо сознательное решение, к которому будут готовы обе стороны.

Послеконфликтная стадия состоит из 2 фаз:

* частичная нормализация отношений характеризуется наличием негативных эмоций, не дающих возможности спокойно реагировать на действия противной стороны. Для этой фазы характерны переживания, осмысление своей позиции, коррекция самооценок, уровней притязаний, отношения к партнеру, обострение чувства вины по отношению к нему;
* полная нормализация отношений наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия.

На этом этапе наступает пора подведения итогов, оценки результатов достигнутых или утраченных ценностей, отношений, ресурсов. Но при любом раскладе оконченный конфликт влияет как на конфликтантов, так и на социальную среду, в которой протекал конфликт. Последствия конфликта важны для всех.

И в заключение скажем об ограниченности, которую имеет динамическая модель описания конфликта. Наиболее важная проблема фазовых теорий конфликта заключается в том, что они могут выглядеть слишком простыми, фазовый анализ может преувеличивать роль логической последовательности пошаговой последовательности в развитии конфликта. По мнению А. Рапопорта, нельзя все конфликты подвести под единую универсальную схему. Есть конфликты типа схваток, когда противников разделяют непримиримые противоречия и они рассчитывают только на победу; есть конфликты типа дебатов, где возможен спор, возможны маневры, но в принципе обе стороны могут рассчитывать на компромисс; есть конфликты типа игр, где стороны действуют в рамках одних и тех же правил, поэтому они никогда не завершаются.

Таким образом, можно констатировать тот факт, что данная схема дает идеальную модель развития конфликтного взаимодействия, тогда как реальность предоставляет нам множество примеров смещения фаз, круговорота, сокращенного протекания борьбы, затухания и нового возобновления противостояния и т.д.

**Тема 5. Функции конфликтов**

**Основные функции конфликтов. Двойственный характер функций конфликта. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта.**

Функции конфликтов.

Влияние конфликтов на психологию, поведение, деятельность как оппонентов, так и социального окружения разнообразно и многозначно. В этом его функциональность. Под функцией конфликта мы будем понимать ту роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его различным структурным образованиям: индивидам, социальным группам, организациям.

Это влияние имеет двойственный и противоречивый характер, что связано с отсутствием четких критериев различения конструктивных и деструктивных конфликтов, трудно дать обобщенную оценку конфликту, степень конструктивности конфликта может меняться по мере его развития, необходимо учитывать для кого из участников он конструктивен, а для кого деструктивен.

*Конструктивные функции конфликта* (существуют в конкретных случаях и в определенных отношениях) можно разделить на общие (проявляющиеся на различных уровнях социальной системы) и функции на личностном уровне.

Общие конструктивные функции конфликта:

* Устранение противоречия в функционировании коллектива;
* Создание и поддержание баланса сил (в том числе власти);
* Социальный контроль за соблюдением правил, общепринятых норм и ценностей;
* Создание новых социальных норм и институтов, обновление существующих;
* Установление неформальной иерархии в группе или обществе;
* Более глубокое познание участниками конфликта друг друга;
* Снятие синдрома покорности у подчиненных;
* Диагностика возможных оппонентов: парадокс Зиммеля: Наиболее эффективным средством предотвращения борьбы является точное знание сравнительной силы обеих сторон, которое очень часто может быть получено только в результате самого конфликта;
* Улучшение качества деятельности;
* Повышение авторитета участника в случае его победы;
* Активизация социальной жизни;
* Обозначение нерешенных проблем;
* Актуализация гуманистических ценностей;
* Способствование сплочению группы перед внешней опасностью;

В каждом конфликте заложен стимул для появления институтов для поддержания системы в устойчивом состоянии (законодательная деятельность, принятые процедуры для решения споров, политические собрания для решения споров в войне слов, рынок для решения соперничающих интересов посредством сделок).

Конструктивная функция конфликта на личностном уровне:

* Познавательная функция по отношению к тем людям, которые принимают в нем участие;
* Сапопознание и коррекция самооценки;
* Ослабление психической напряженности;
* Способствование развитию личности;
* Адаптация и социализация индивидов в группе;
* Способ самоутверждения и самореализации;
* Возможность избавиться от проблем, развитие личности.

*Деструктивные функции конфликта на общем уровне:*

* Большие материальные, эмоциональные затраты на участие в конфликте;
* Значительное ухудшение настроения участников, возможно болезни;
* Насилие и гибель людей;
* Разрушение межличностных отношений;
* Нарушение системы отношений;
* Увольнение сотрудников, ухудшение социально - психологического климата;
* Ухудшение качества совместной деятельности, снижение дисциплины;
* Представление о побежденных группах и людях как о врагах;
* Снижение сплоченности группы.

Деструктивные функции на личностном уровне:

* Ухудшение качества индивидуальной деятельности;
* Разочарование в своих способностях, снижение самооценки;
* Способствование социальной пассивности личности;
* Потеря прежней мотивации, разрушение ценностных ориентаций и т.д.
* Разрушение целостности личности.

Кроме формы влияния конфликт может иметь явные и латентные последствия, что позволяет также выделить явные и латентные функции конфликта: явные функции характеризуются тем, что его последствия совпадают с целями, которые провозглашали и преследовали оппоненты. Скрытые (латентные) такие, когда последствия конфликта обнаруживаются лишь спустя какое-то время и которые в определенной степени отличаются от намерений, ранее провозглашенных участниками конфликта.

В целом в литературе выделяют по содержанию влияния на систему сигнальную, интегрирующе-дифференцирующую, информационную, активизирующую, инновационную, профилактическую функции конфликта:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Функции конфликта | Направленность и последствия конфликтов | |
| позитивные | негативные |
| Интеграция персонала | Разрядка напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях; согласование индивидуальных и коллективных интересов; образование и консолидация формальных и неформальных групп; углубление и стабилизация общих интересов | Ослабление организованности и единства коллектива; нарушение баланса интересов между личностями и группами; проявления недобросовестного отношения к делу и стремления к выгоде для себя за счет других; потворство эгоизму, своеволию, анархии |
| Активизация социальных связей | Придание взаимодействию сотрудников больший динамичности и мобильности; усиление согласованности в достижении целей, функционального и социального партнерства | Несогласованность в действиях людей, занятых совместным делом; ослабление взаимной заинтересованности в общем успехе; возведение препятствий на пути к сотрудничеству |
| Сигнализация об очагах социальной напряженности | Выявление нерешенных проблем и стимулирование работы; обнаружение недостатков в условиях и охране труда; реализация потребностей, интересов и ценностей коллектива | Резкое выражение недовольства действиями администрации; протест против злоупотреблений отдельных должностных лиц; нарастание неудовлетворенности трудом |
| Инновация, содействие творческой инициативе | Повышение активности и мотивации к работе; стимулирование роста квалификации; содействие творчеству, новым и оптимальным решениям | Создание дополнительных помех трудовой и социальной активности; подавление делового настроя, энтузиазма и творческой инициативы; уход от альтернативных решений |
| Трансформация (преобразование) деловых отношений | Создание здорового социально-психологического климата; утверждение уважительного отношения к труду и деловой предприимчивости; повышение уровня взаимного доверия | Ухудшение морально-психологической атмосферы; усложнение процесса восстановления деловых отношении и партнерского сотрудничества |
| Информация об организации и ее персонале | Повышение уровня осведомленности работников о положении дел в организации; нахождение общего языка | Усиление недружественного поведения; уклонение от сотрудничества; преграды диалогу, обмену мнениями |
| Профилактика противоборств | Урегулирование разногласий на взаимной основе; ослабление конфронтации в социально-трудовых отношениях | Нагнетание напряженности и враждебности; уклонение от примирительных процедур |

**Тема 6. Классификация конфликтов. Конфликты в мире животных**

1. **Проблема классификации в конфликтологии. Подходы и основания для классификации. Основные виды классификации: по характеру потребности человека, в зависимости от типа противоречия, от остроты противодействия участвующих в конфликте сторон, от сферы жизнедеятельности человека и т.п.**
2. **Базисная типология конфликтов: зооконфликты (интропсихические, зоосоциальные), конфликты с участием человека (социальные, внутриличностные).**
3. **Конфликты в мире животных. Межвидовые конфликты (территориальное поведение, воспроизведение потомства, иерархические, «дружеские» отношения). Межвидовые зооконфликты. Интропсихические («приближение» - «приближение», «избегание» - «избегание», «приближение» - «избегание»).**

1. **Проблема классификации в конфликтологии. Подходы и основания для классификации. Основные виды классификации: по характеру потребности человека, в зависимости от типа противоречия, от остроты противодействия участвующих в конфликте сторон, от сферы жизнедеятельности человека и т.п.**

Трудности типологии связаны с рядом обстоятельств:

* 1. конфликты относятся к категории социальных явлений, границы которых явно не прослеживаются;
  2. любой конфликт имеет множество сторон, аспектов и возможных граней, что не дает возможности создать единую классификацию и однозначно отличить один тип конфликта от другого;
  3. сущность конфликта зачастую невозможно определить даже по прошествии времени: закамуфлированность подлинных источников, причин и мотивов участников;
  4. субъективность исследователя.

Обобщение результатов конфликтологических и психологических исследований позволило выявить ряд оснований классификации конфликтов. Рассмотрим их и созданные классификации конфликтов.

а) Сфера конфликтов. По этому основанию были выделены следующие конфликты: экономические, политические, интересов, взглядов, насильственные, ненасильственные, этнические, одиночные, групповые.

б) В психологических исследованиях конфликты часто классифицируют по степени вовлеченности в них людей. С этой точки эрения все конфликты делятся на:

* внутриличностные;
* межличностные;
* между личностью и группой;
* межгрупповые;
* Межгосударственные (или между коалициями государств).

Другие типы конфликтов:

* + Тип причины (противоречия), вызвавшей конфликт: внутренние и внешние, антагонистические и неантагонистические, главные и второстепенные, основные и не основные (различие в том, что основные на всем временном промежутке или во всех сферах, а главные на конкретном промежутке или в одной сфере);
  + Сферы проявления: экономические, политические, идеологические, социальные (национальные, этнические, религиозные, межнациональные, организационные (социально трудовые), экологические, демографические, конфликты культуры и духовных ценностей, деловые, эмоциональные (пример столкновение в очереди, в транспорте, когда есть одна заведенная личность)), финансовые, торговые, бытовые, семейные;
  + Степень длительности и напряженности: бурные и быстротекущие, острые длительные, слабовыраженные и вялотекущие, слабовыраженные и быстротекущие;
  + Субъекты конфликтного взаимодействия: внутриличностные, межличностные, конфликты личность группа, межгрупповые (от микрогруппы до межнациональных взаимодействий);
  + Социальные последствия: конструктивные, деструктивные;
  + По объекту конфликта: реалистичные (предметные), нереалистичные (беспредметные);
  + Ранг участников: горизонтальные, вертикальные, диагональные (отношения косвенная подчиненность), смешанные;
  + Количество и характер факторов: однофакторные, многофакторные и кумулятивные (много факторов, усиливающих друг друга); конфликты амбиций; конфликты достижения наименьшего зла;
  + Характер протекания: канализируемые (предполагающие ограниченную сферу соперничества) и эскалирующие (расширяющаяся сфера взаимодействия);
  + Временные параметры: единичные, периодические, частые или скоротечные, длительные, затяжные;
  + Форма проявления (степень выраженности): открытые, скрытые, потенциальные;
  + По способу разрешения: компромиссные, антагонистические;
  + Масштабы проявления: локальные, общие;
  + Начало конфликта: спонтанные, инициированные, спровоцированные;
  + Характер причины: объективные, субъективные;
  + Последствия конфликта: непосредственные (касающиеся только участников) и опосредованные (касающиеся иных членов общества), целесообразные и нецелесообразные в зависимости от достигнутых целей;
  + Психическая форма проявления: эмоциональные (Чечня), рациональные (Афганистан), иррациональные (сверхразумные) (Югославия);
  + Форма борьбы: мирная и немирная;
  + Нормативная регуляция: институционализированные (дуэль), неинституционализированные (ссора в метро);
  + Потребности субъектов взаимодействия: ресурсные (материальные потребности), статусно ролевые (социальные потребности), конфликты ценностей, норм, принципов (духовные потребности);
  + Особые конфликты: пустые (ложные) у которых нет предмета (просто из-за плохого самочувствия или непонимания ситуации) и смещенные в которых разными сторонами дается разная интерепретация сути конфликта (для одной стороны профессиональный, для другой административный конфликт: S1 O1 и S2 O2 или S1 O1 (O2) S2 (S субъект; O объект).

Помимо этого, различают также конфликты:

* конструктивные и деструктивные;
* кратковременные и длительные;
* реалистические и нереалистические;
* локальные, региональные и международные и т.д.

Главная цель любой классификации – помочь объяснить конфликт и найти адекватные способы его разрешения или (еще лучше) предупреждения.

1. **Базисная типология конфликтов: зооконфликты (интропсихические, зоосоциальные), конфликты с участием человека (социальные, внутриличностные).**

Базисная типология конфликтов предложена А.Я.Анцуповым, А.И. Шипиловым:

1. Зооконфликты.

2. Конфликты с участием человека:

А) Внуриличностные

Б) Социальные конфликты

- межличностные

- личность – группа

- между социальными группами (малыми, средними, большими)

- международные (отдельные государства, коалиции)

Внутриличностные (или личностные) конфликты.

Носитель внутриличностного конфликта – отдельная личность. Содержание этого конфликта выражается в острых негативных переживаниях личности, порожденных ее противоречивыми стремлениями. Например, в теории психоанализа З. Фрейда внутриличностный конфликт возникает в результате противоречия между желаниями "Оно" и "Сверх-Я" (инстинктивными побуждениями и моральными чувствами и требованиями). Эти конфликты по своей природе и содержанию являются во многом психологическими и вызываются противоречиями мотивов, интересов, ценностей и самооценок личности и сопровождаются эмоциональным напряжением и негативными переживаниями сложившейся ситуации. Как и всякий другой конфликт, он может носить и деструктивный и конструктивный характер, т.е. иметь как положительное, так и отрицательное последствия для личности. В общей форме внутриличностный конфликт можно сформулировать как проблему между действительностью и возможностью. Например, самооценка студента вуза такова, что ему давно бы уже пора быть кандидатом наук. В результате может возникнуть конфликт нереализованного желания.

Наиболее развитая и последовательная система взглядов на психологические конфликты у отечественных исследователей представлена в работах В. С. Мерлина, который начал заниматься проблемой конфликтов еще в 40-е годы и посвятил психологическим конфликтам отдельную главу в своих "Проблемах экспирементальной психологии личности".

По мнению Мерлина В.С. зависимость поступка, которым разрешается конфликт, от направленности личности и объективной ситуации не может быть однозначной. Но от исхода конфликта, от конечного поступка, на который решается человек, зависит все дальнейшее развитие личности. Поэтому и развитие личности в конфликте не определяется однозначно предконфликтной направленностью личности. В каждом психологическом конфликте, переживаемом человеком на протяжении всей его жизни, он вновь создает свою личность своими поступками. Черты конфликтной личности можно найти в описаниях маниакальной акцентуации.

К. Леонгард выделяет десять основных, характерных типов:

1. *Демонстративный тип.* Характеризуются стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом, быть на виду. Сущность этого типа, по мнению К. Леонгарда, заключается в повышенной способности к вытеснению.

2. Педантичный тип*.* Лица этого типа отличаются повышенной ригидностью, инертностью психических процессов. В конфликты вступает редко, но сильно реагирует на любые нарушения порядка. Поведение его вызывает конфликт с окружающими.

3. Застревание (застревающий тип) – основная черта этого типа – склонность к аффектам (правдолюбие, обидчивость, подозрительность, ревность), часто выступает инициатором конфликтов, характеризуется большим упорством в достижении своих целей. Люди, относящиеся к этой категории, отличаются непродуманностью, непредсказуемостью поведения, отсутствием самоконтроля. Поведение — агрессивное, вызывающее.

4. Гипертимность (гипертимический тип) Основной особенностью этого типа личности является высокая активность, предприимчивость, но вместе с тем с трудом переносят условия жесткой дисциплины, одиночество.

*5.* Дистимность (дистимический тип) – характеризуется серьезностью, медлительностью, слабостью волевых усилий, подавленностью настроения, низкой контактностью, молчаливостью, обостренным чувством справедливостью.

6. Тревожность (тревожно-боязливый тип) – основная черта-склонность к страхам, повышенная робость и пугливость, низкая контактность, неуверенность в себе. Редко вступает в конфликты, обладают самокритичностью, дружелюбием, исполнительностью.

7. Экзальтированность (аффективно-экзальтированный тип) – лица этого типа легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние от печальных, им свойственна высокая контактность, словоохотливость, они часто спорят, но не доводят дело до открытого конфликта.

8. Эмотивность (эмотивный тип) – это чувствительные и впечатлительные люди, отличаются глубиной переживаний в области тонких эмоций в духовной жизни, гуманностью, отзывчивостью, исполнительностью.

9. Циклитимность – (циклотимический тип) – характеризуется периодической сменой настроения, зависимостью от внешних событий. Радостные события вызывают жажду деятельности, говорливость; печальные - подавленность, замедленность реакций и мышления.

10. Возбудимый тип – повышенная импульсивность, ослабление контроля над влечениями и побуждениями.

Таким образом, знания характеристик названных типов могут помочь психологу в работе с людьми.

Доктор психологических наук *Н. Обозов* выделяет три типа поведения в конфликте: поведение *«практика», «собеседника», «мыслителя».*

*«Практик»* действует под лозунгом *«Лучшая защита-нападение».* Самое важное для него — преобразование среды и завершение всех действий. *«Практик*» менее чувствителен к мелким недовольствам, поэтому в результате конфликта отношения нарушаются очень сильно.

Для *«собеседника*» характерен лозунг *« Лучше плохой мир, чем хорошая война*». Главное для него — общение с людьми. Эти *«собеседники*» более поверхностны в отношениях, круг знакомства и друзей у них достаточно велик, и близкие отношения для них этим компенсируются. *«Собеседники*» не способны на длительное противостояние в конфликте. Они умеют так разрешить конфликт, чтобы как можно меньше затронуть глубинные чувства.

*«Мыслителям*» — свойственна позиция *«Пускай думают, что он победил!». «Мыслитель*» ориентирован на познание себя и окружающего мира. *«Мыслитель»* хорошо продумывает логику своего поведения, более осторожен в действиях, хотя и менее чувствителен, чем *«собеседник».* В общении *«мыслители»* предпочитают дистанцию, поэтому реже попадают в конфликтные ситуации, но более, уязвимы в близких, личных отношениях.

Подводя итоги, необходимо отметить, что люди по-разному чувствительны к противоречиям и конфликтам, затрагивающим их. Вместе с тем, рассмотренные нами теоретические положения позволяют сделать вывод: внутриличностный конфликт может быть провозвестником межличностного или конфликтов более высокого уровня, а с другой стороны — внутриличностный конфликт нередко является спутником конфликтной ситуации.

Межличностные конфликты.

Межличностные конфликты – это ситуации противоречий, разногласий, столкновений между людьми.

Первые теоретические описания и экспериментальные исследования, непосредственно посвященные интерперсональным конфликтам, были выполнены Куртом Левином. К межличностным конфликтам в концептуальных описаниях Левина относится случай, который он обозначает как "конфликт между собственными и вынуждающими силами", т. е. противоречие между собственными потребностями человека и внешней, объективной вынуждающей силой. На основе проведенных экспериментальных исследований Левин считает наиболее важным фактором частоты возникновения конфликтов общий уровень напряжения, в котором существует человек или группа. Неудовлетворенность потребностей создает напряжение. Условием удовлетворения индивидуальных потребностей является достаточное пространство свободного движения.

М. Дойч не использует термин "конфликт", но это вовсе не означает, что для него эти отношения не являются конфликтными. Для многих рассуждений М. Дойча характерно фактическое отождествление конфликта с конкуренцией. Большинство его работ посвящено сравнению типов взаимодействия, развивающихся в рамках кооперативного или конкурентного контекста, межгрупповых и внутригрупповых отношений.

Согласно *М. Дойчу*, выделяются следующие типы конфликтов:

1. "подлинный" конфликт — существует объективно;
2. "случайный" конфликт — не всегда осознается сторонами;
3. "смешанный" конфликт — невидимый конфликт;
4. "неверно приписанный" конфликт — неверно истолковывающийся проблемами;
5. "латентный" — (скрытый) конфликт — которого нет и не осознается сторонами;
6. "ложный" конфликт — когда отсутствуют объективные основания конфликта и последний существует только в силу восприятия и понимания.

Психологические исследования межличностных конфликтов являются в настоящее время наиболее распространенными. *(Анцупов А.Я., Гришина Н.В., Крогиус Н.В., Моисеев Д.П., Шипилов А.Н. и многие другие).*

Исследуя межличностные конфликты, А.В. Филиппов отмечал, что причины их возникновения неоднозначны и имеют различную природу. С одной стороны, как уже говорилось, причины эти могут быть сугубо психологические — антипатия, активная неприязнь на основе значимых личностных различий. С другой стороны, причина конфликта может иметь реальную производственную или организационную основу.

Однако недостаточность общей культуры, воспитание и низкий уровень культуры профессионального общения, организационного взаимодействия приводят к тому, что производственный или организационный конфликт достаточно быстро (а порою стремительно) приходит в межличностный. Отсутствие профессиональной и организационной культуры сказывается, и в неумении вести дискуссию, корректно спорить, убеждать, и в негативности, нежелании признать за другим сотрудником — особенно за подчиненным! — право на собственную точку зрения, на проблему, собственную позицию, и в восприятии чужого мнения, а тем более критики как личного выпада *«подкопа »* под авторитет и служебное положение. И наиболее часто низкая культура профессионального взаимодействия проявляется в нежелании или неспособности учесть интересы, стремления всех людей, участвующих в коллективной деятельности.

Возникновение межличностных конфликтов может быть спровоцировано объективными причинами. Так, созданию конфликтной ситуации может способствовать непродуманная организационная структура управления, например, наличие только одного объекта, предмета, в котором испытывают острую потребность разные люди (выделенная для распределения одна квартира, одна путевка). Здесь удовлетворить потребность всех заинтересованных лиц невозможно, необходимо изменение самой структуры острой ситуации.

Конфликт может начаться в связи каким-нибудь одним конкретным поводом, но затем постепенно разрастаться и захватить самые различные стороны отношений между людьми. При этом в межличностных конфликтах часто эмоциональная сторона затмевает содержательную. Так, нередко протекают, например, семейные конфликты.

Для практической работы с конфликтами целесообразно не только выделять причины, но и классифицировать конфликты по различным основаниям.

Это возможно сделать, например:

а) по сферам существования — делятся на деловые, семейные, имущественные, бытовые и др.;

б) по своему эффекту и функциональным последствиям: конструктивные (функциональные) и деструктивные дисфунк-циональные).;

в) по критерию реальности.

Межгрупповые конфликты.

В психологических исследованиях представлены ограниченно. Это конфликты внутри формальных групп коллектива (например, администрация и профсоюзы), внутри неформальных групп, а также между формальными и неформальными группами.

Если организацию раздирают противоречия, то вступающие в борьбу группировки могут быть втянуты в борьбу насильно, при этом конфликты захватывают в свою орбиту значительное количество людей. Это неизбежно пагубно сказывается и на результатах трудовой деятельности, и на отношениях членов организаций, и на здоровье людей: острые столкновения нередко приводят к серьезным заболеваниям и даже к гибели участников конфликта.

Подобно тому, как были описаны личностные и межличностные, межгрупповые конфликты также могут быть рассмотрены с позиций трех подходов:

* мотивационного;
* ситуационного и
* когнитивного.

*Мотивационные подходы.*

С точки зрения мотивационного подхода, и ее отношение к другим группам рассматривается как отражения ее внутренних проблем. Например, аутгрупповая враждебность является следствием внутренних напряжений и проблем в самой группе, ее собственных противоречий и конфликтов. Подобное объяснение потому и называется мотивационным, что группа нуждается во внешнем конфликте с целью решения своих, собственных проблем.

Такое понимание межгрупповых отношений получило наиболее явное воплощение в работах Фрейда, утверждавшего, что аутгрупповая враждебность совершенно неизбежна в любом межгрупповом взаимодействии и имеет универсальный характер, поскольку является главным средством поддержания сплоченности и внутренней стабильности группы.

В своей работе "Агрессия: социально-психологический анализ" и последующих работах Берковиц описывает разнообразные социально-психологические влияния на агрессивное поведение.

Свой социально-психологический анализ Берковиц также переводит на уровень широкого социального взаимодействия – конфликтов, связанных с этническими предрассудками, рассовых конфликтов и т.д.

*Ситуационный подход.*

И все же больший резонанс в изучении межгрупповых конфликтов в психологии приобрел ситуационный подход.

Ситуационный подход в исследовании межгрупповых конфликтов прочно связан с именем М. Шерифа. Он поставил своей целью доказать, что решающими факторами, определяющими кооперативный или конкурентный характер межгруппового взаимодействия, являются факторы ситуации непосредственного взаимодействия групп.

Окончательно Шериф закрепил свой успех, решив преобразовать ситуации конкуренции в ситуации кооперации.

*Когнитивные подходы.*

Эксперименты С. Уэрчела и коллег уточнили результаты, полученные Шерифом: успешное сотрудничество групп действительно вызывает их взаимную симпатию, однако если совместные усилия двух прежде враждовавших групп закончились неудачей, это легко может привести к углублению конфликта между ними.

Авторы эксперимента, однако сделали вывод о том, что кооперативное взаимодействие как таковое не ведет к симпатии между членами групп, но скорее стимулирует их к пересмотру своих взглядов относительно друг друга.

В другом эксперименте тех же авторов имело место наглядное различие между членами взаимодействующих групп – одна группа была одета в белые халаты, а другая – в красные. В этом случае, когда границы групп были столь явно очерчены, успешная совместная деятельность приводила к меньшей взаимной симпатии, чем в предшествующих экспериментах, тогда как неудача вела к конфликту, даже если группы и небыли ранее в конкурентных отношениях. Таким образом, решающим условием оказались воспринимаемые границы между группами, а установки групп относительно друг друга зависели от выраженности этих границ. (Агеев В.С.).

Когнитивный подход к межгрупповому взаимодействию делает акцент на решающей роли когнитивных установок групп относительно друг друга.

Таким образом, по мнению когнитивистов, решающим фактором межгруппового взаимодействия являются не кооперативный или конкурентный характер ситуации их взаимодействия, но возникающие при этом социальные установки.

Межгосударственный конфликт

Сторонами этого конфликта выступают отдельные государства (коалиции). Причины этих конфликтов могут быть также самые разнообразные (экономические, политические, идеологические, территориальные и др.). В основе межгосударственных конфликтов лежат прежде всего противоречия интересов стран. Одна из отличительных черт такого конфликта в современных условиях – опасность массового уничтожения людей в случае развязывания военных действий между государствами.

Важнейшим центром урегулирования межгосударственных конфликтов и поддержания международного миропорядка является Организация Объединенных Наций (ООН), у которой имеются уникальные возможности и преимущества перед другими международными организациями.

Таковы основные типы конфликтов. При этом следует иметь в виду, что все названные типы конфликтов находятся во взаимодействии и влияют друг на друга.

**3. Конфликты в мире животных. Межвидовые конфликты (территориальное поведение, воспроизведение потомства, иерархические, «дружеские» отношения). Межвидовые зооконфликты. Интропсихические («приближение» - «приближение», «избегание» - «избегание», «приближение» - «избегание»).**

Внутривидовые конфликты между животными

В структуру социального архетипа входят четы­ре типа отношений:

1. по поводу среды обитания и жизненных ресурсов. Центральным здесь является территориальное поведение животных;
2. связанные с воспроизводством потомства. Они бывают двух ви­дов: отношения самцов и самок, а также родителей и детенышей;
3. иерархические и другие ролевые отношения с сородичами;
4. «дружеские» отношения с одним-двумя сородичами, как прави­ло, одного пола. Они способствуют сохранению целостности со­общества животных. Такие «дружеские» группы животных назы­вают альянсами (Ю. *М. Плюснин,* 1990).

Межвидовые зооконфликты

Борьба между животными разных видов не всегда протекает в фор­ме конфликта. Если львы охотятся на зебр, то между хищниками и их жертвами нет конфликта, хотя есть противоречие и противодействие. Слишком неравны силы. Противодействие проявляется в том, что хищник догоняет, а выбранная им жертва убегает. Хотя и в этой, на первый взгляд, простой ситуации жертва, защищаясь, может покале­чить хищника и даже убить его. Известны случаи, когда львы, получив в ходе преследования зебры удар копытом в челюсть, в последующем погибали, будучи не в состоянии нормально питаться.

Поэтому многие столкновения между хищниками и их добычей мож­но рассматривать как межвидовые конфликты животных. В них при­сутствует борьба не на жизнь, а на смерть. Исход ее часто неизвестен.

Интропсихические конфликты у животных Интропсихические конфликты представляют собой столкновение в психике животного тенденций к одновременному выполнению двух несовместимых типов поведения. Когда конфликт возникает в резуль­тате тенденций животного двигаться одновременно к двум разным объектам, расположенным на некотором расстоянии друг от друга, такую ситуацию можно назвать конфликтом типа «приближение—приближение». Когда животное находится между двумя объектами, каж­дого из которых оно стремится избежать, в его психике возникает конф­ликт типа «избегание—избегание». Если один и тот же объект или ситуация вызывают у животного стремление одновременно и прибли­зиться и избежать этого объекта (ситуации), то конфликт будет типа «приближение—избегание» *(Р.Хайнд,* 1975).

Если осел видит на одинаковом расстоянии от себя, но в разных сто ронах два стога сена, то у него возникает внутрипсихический конф­ликт, связанный с принятием решения, к какому стогу сена пойти. Это конфликт типа «приближение—приближение». У оленя, убегающего от идущего сплошной полосой лесного пожара и видящего впереди цепь волков, тоже возникает проблема: прорываться назад сквозь огонь или вперед через хищников. Это конфликт типа «избегание—избегание». Если измученная жаждой газель подходит к озерцу, на противо­положном берегу которого в кустах она замечает силуэт леопарда, то у нее возникает борьба мотивов: попытаться все же напиться или сразу убежать. *Это* конфликт типа «приближение—избегание».

**Тема 7. Внутиличностные конфликты**

1. **Подходы к пониманию внутриличностного общения. Показатели внутриличностного конфликта в когнитивной, эмоциональной и поведенческой сферах.**
2. **Основные виды внутриличностного конфликта: мотивационный, нравственный, нереализованного желания, ролевой, адаптационный, неадекватной самооценки.**
3. **Конструктивные и деструктивные последствия внутриличностных конфликтов. Механизмы психологической защиты.**
4. **Подходы к пониманию внутриличностного общения. Показатели внутриличностного конфликта в когнитивной, эмоциональной и поведенческой сферах.**

Категория внутриличностных конфликтов объединяет психологические конфликты, состоящие в столкновении различных личностных образований (мотивов, целей, интересов и т.д.), представленных в сознании индивида соответствующими переживаниями. Такие конфликты являют собой противостояние 2 начал в душе человека, воспринимаемое и эмоционально переживаемое человеком как значимая для него психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая внутреннюю работу, направленную на его преодоление.

Для описания конфликтов этого вида в психологии используются понятия интрапсихические, внутренние, личностные, внутриличностные, интрасубъектные, персональные или психологические. Все эти термины употребляются как синонимы. Воспользуемся понятием внутриличностный конфликт.

Отечественные исследователи (См., например, Н.В. Гришину, Ф.Е. Василюка, А.. Кармина и др.) подразделяют все концепции, описывающие механизм внутриличностного конфликта по определению предмета столкновения (или по критерию связи со внешней средой): интрапсихические, ситуативные и когнитивистские.

* 1. *Психодинамические (интрапсихические) концепции* опираются на биопсихическую основу индивида и представлены в теориях З. Фрейда, К.Г. Юнга; А. Адлера; Э. Фромма; К. Хорни.
  2. *Ситуационные подходы,* опирающиеся на представление конфликта как реакции на внешнее стечение обстоятельств в работах *бихевиористов* Д. Скинера, необихевиористов Н. Миллера, Дж. Долларда.
  3. *Когнитивистские концепции* основываются на понимании конфликта как познавательного феномена в работах К. Роджерса; А. Маслоу; К. Левина; В. Франкла; Л. Фестингера.

Т.е. решение вопроса о том, *что* сталкивается - связано с общей методологической ориентацией исследователя. Эти общие парадигмы сливаются у некоторых авторов в синтетические концепции, которые становятся в большей или меньшей степени эклектичными.

Внутриличностный конфликт- этоострое негативное переживание, вызванное борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решений. Э. Шостром сравнивает ситуацию конфликта с двухпартийной системой демократии: В каждом из нас заложена такая двухпартийная система, при которой одна часть у власти, другая в лояльной оппозиции. Но оппозиция может предполагать не только контроль и критику, но и жесткую бескомпромиссную борьбу, т.е. конфликт.

Специфика внутриличностного конфликта состоит в следующем:

* 1. особенность структуры конфликта отсутствие субъектов конфликтного противостояния в лице отдельных личностей или групп, сторонами конфликта становятся различные внутриличностные образования;
  2. специфичность форм протекания и проявления: такой конфликт протекает в форме тяжелых переживаний, сопровождается специфическими состояниями страхом, депрессиями, стрессом, может вылиться в невроз или психоз;
  3. латентность протекания как для окружения, так зачастую и для самого индивида.

Внутриличностные конфликты можно разделить на 2 группы, исходя из природы противоречий, лежащих в основе конфликта:

* + результат перехода объективных противоречий во внутренний мир человека (моральные, адаптационные конфликты);
  + возникающие из противоречий внутреннего мира личности как отражение отношения личности к окружающей среде (мотивационные конфликты, неадекватная самооценка).

Е. Донченко и Т. Титаренко выделяют три уровня развития психологического противоречия:

* + психологическое равновесие внутреннего мира личности;
  + нарушение равновесия, осложнения, затруднение основных видов деятельности, проекция психологического дискомфорта на работу, общение с окружающими;
  + невозможность реализации планов и программ, разрыв жизни, невозможность выполнять свои жизненные функции до тех пор, пока не разрешится жизненный кризис.

*Показатели внутриличностного конфликта* по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову:

*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.

*Условия возникновения внутриличностного конфликта:*

*Личностные условия* связаны с возможностью осознания существующего противоречия:

* + актуализация сложности внутреннего мира личности (при ее наличии);
  + сложная и развитая иерархия потребностей и мотивов;
  + высокий уровень развития чувств и ценностей;
  + сложно организованная и развитая когнитивная структура, способности индивида к самоанализу, рефлексии.

Т.е. конфликт возможен только при условии наличия у индивида сложного внутреннего мира и актуализации этой сложности. Здесь проходит теоретическая граница между ситуациями фрустрации и конфликта. Ситуация фрустрации предполагает наличие материального или идеального запретов или преград, которые выступают для индивида как самоочевидные, не обсуждаемые, являясь по существу психологически внешними. Запрет может перестать быть самоочевидным, стать внутренне проблематичным, и тогда ситуация фрустрации превращается в собственно конфликтную ситуацию.

*Ситуативные условия*:

* + внешние: борьба с природой, порождение новых мотивов в результате удовлетворения старых, ограничение важных для человека мотивов со стороны общества;
  + внутренние: противоречия равно значимых сторон личности, осознание субъективной неразрешимости ситуации.

1. **Основные виды внутриличностного конфликта: мотивационный, нравственный, нереализованного желания, ролевой, адаптационный, неадекватной самооценки.**

Характеристика основных видов внутриличностного конфликта по А.Я. Анцупову, А.И. Шипилову:

*Мотивационный конфликт* столкновение мотивов, бессознательных стремлений (см. выше: З. Фрейд, К. Хорни, К. Левин). Между хочу и хочу.

*Нравственный конфликт* столкновение долга и желания, моральных принципов и личных привязанностей, желаний и внешних требований, долга и сомнения в необходимости следования ему (советская школа, В. Франкл). Между хочу и надо.

*Конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности* конфликт между желаниями и действительностью, которая блокирует их удовлетворение, или недостаточными физическими возможностями (часто это конфликт между желанием быть таким, как они - референтная группа и невозможностью осуществления) (А. Адлер; советская школа). Между хочу и могу.

*Ролевой конфликт* внутриролевой (различное понимание личностью себя и своей роли: Я и роль), межролевой (невозможность соединять несколько ролей одним человеком). Интенсивность ролевого конфликта определяется степенью совместимости несовместимости различных ожиданий; уровнем жесткости, с которой предъявляются эти требования; личностными характеристиками самого индивида, его отношением к ролевым ожиданиям. Между надо и надо.

*Адаптационный конфликт* нарушение равновесия между человеком и окружающей средой (широкий смысл) или нарушение процесса социальной или профессиональной адаптации. Между надо и могу.

*Конфликт неадекватной самооценки* расхождение между самооценкой, притязаниями и реальными возможностями (варианты: низкая или высокая самооценка и низкий или высокий уровень притязаний). Между могу и могу.

*Невротический конфликт* длительно сохраняющийся любой из вышеописанных видов конфликтов или их совокупностей.

**3. Конструктивные и деструктивные последствия внутриличностных конфликтов. Механизмы психологической защиты.**

*Способы завершения* внутриличностных конфликтов могут быть бессознательными или сознательными:

* + бессознательные связаны с использованием механизмов внутриличностной защиты (идеализация, вытеснение, уход, сублимация и т.д.);
  + сознательные определяются следующими вариантами:
  + переориентация изменение притязаний в отношении объекта, вызвавшего проблему;
  + компромисс осуществление выбора в пользу какого-либо варианта и его реализация;
  + коррекция изменение Я концепции в направлении достижения адекватного представления о себе.

*Последствия внутриличностных конфликтов:*

* + конструктивные максимальное развитие конфликтующих структур и минимальные личностные затраты на его разрешение, это один из механизмов гармонизации личностного развития (усложнение психической жизни, переход ее на другой уровень функционирования, развитие морального чувства, осознание себя личностью в результате разрешения конфликта, закаляется характер, формируется решительность, устойчивость поведения, стабильная направленность личности, способствует формированию адекватной самооценки);
  + деструктивные усугубление раздвоения личности, перерастание в жизненные кризисы, развитие невротических реакций (угроза эффективности деятельности, торможение развития личности, утрата уверенности в своих силах, формирование устойчивого комплекса неполноценности, деструкция существующих межличностных отношений в виде повышенной агрессивности, тревожности и раздражительности; перерастание внутриличностного конфликта в невротическую форму (присущие конфликту переживания занимают центральное место в системе отношений человека, и он не может изменить конфликт так, чтобы исчезло патогенное напряжение и был найден рациональный выход из сложившегося положения).

Общее значение конфликтов в жизни личности таково, что в психологическом конфликте может измениться самая структура личности, ее отношения, т.е. это острая форма развития личности.

Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов

1. Не стремитесь «объять необъятное», не беритесь за все дела сразу. Умейте выделить из всех ваших мотивов и потребностей приоритетные и сосредоточьтесь на их выполнении в первую очередь.
2. Не копите проблем. В конце концов ситуация достигнет того уровня, когда вы уже не сможете справиться с их решением, что приведет к внутриличностному конфликту.
3. Учитесь властвовать собой, контролировать и корректировать свое поведение и чувства. Умейте вовремя «взять себя в руки» и подчинить себе ситуацию.
4. Замечайте реакцию окружающих на ваше поведение и отдельные поступки. Приглядывайтесь к поведению других. Помните, что чем больше мы знаем о других, тем больше мы знаем себя.
5. Старайтесь быть искренним не только по отношению к себе, но и к другим. Ложь может, конечно, временно помочь вам выйти из затруднительного положения, но она не облегчит вашу душу. Рано или поздно все тайное становится явным.
6. Ведите здоровый образ жизни. Укрепляйте свою душу и тело. Таковы необходимые способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Их соблюдение и использование могут помочь избежать многих внутренних потрясений, срывов и стрессов. Но что делать, если внутриличностный конфликт все же произошел? В этом случае необходимо принять меры к его своевременному разрешению.

Способы разрешения внутриличностных конфликтов

*Разрешение* (или преодоление) внутриличностного конфликта – это снятие внутреннего напряжения личности, преодоление противоречий между различными элементами ее внутренней структуры и достижение состояния внутреннего равновесия, стабильности и гармонии.

*Адекватно оцените ситуацию.* Возьмите ее под контроль, попытайтесь выявить те противоречия, которые послужили причиной конфликта и вызвали чувство тревоги, страха или гнева.

*Осознайте экзистенциальный смысл конфликта.* Проанализируйте степень важности его для вас, оцените с точки зрения места и роли в вашей жизни его последствия. Может статься, причину, вызвавшую конфликт, сразу же следует отодвинуть на задний план в системе ваших ценностей или забыть вовсе.

*Локализуйте причину конфликта.*  Выявите самую сущность его, отбросив все второстепенные моменты и сопутствующие обстоятельства.

*Проявите смелость в анализе причин* внутриличностного конфликта. Умейте посмотреть правде в глаза, даже если она вам и не очень приятна. Отбросьте все смягчающие обстоятельства и безжалостно рассмотрите причину вашего беспокойства.

*«Выпустите пар».* Дайте выход накопившемуся гневу, эмоциям или тревоге. Для этого можно использовать как физические упражнения, так и творческие занятия. Сходите в кино, театр, возьмите любимую книжку. Они лечат внутриличностные конфликты. Лучше испытать потрясение на сцене, экране, в своем воображении, чем в жизни. Не случайно, кстати, что криминальная хроника, по данным социологических опросов, входит в число наиболее популярных телепередач – большое распространение стрессов и фрустраций требует постоянной антидепрессивной терапии.

*Прибегните к расслабляющему тренингу.* Сегодня имеется много публикаций по конкретным приемам и механизмам психологического тренинга, выберите наиболее приемлемые для вас лично.

*Измените условия и / или стиль своей работы.* Это следует сделать в том случае, если внутриличностный конфликт возникает постоянно из-за неблагоприятных условий деятельности.

*Подумайте над возможностью снижения уровня ваших притязаний.* Может быть, ваши способности и / или возможности не соответствуют вашим устремлениям и запросам.

*Умейте прощать.* Причем не только других, но и себя. В конце концов, все люди «не без греха» и мы тут не исключение.

*Плачьте на здоровье.* Американский биохимик У.Фрей, специально занимавшийся исследованием слез, обнаружил, что в том случае, когда они вызваны негативными эмоциями, в их состав входит вещество, действующее подобно морфию и обладающее успокаивающими свойствами. По его мнению, слезы являются защитной реакцией на стресс. Плач со слезами служит сигналом для головного мозга ослабить эмоциональное напряжение. Но помимо научных исследований почти каждый на собственном опыте знает, что слезы приносят эмоциональную разрядку и облегчение.

Механизмы психологической защиты личности

Научный анализ психологической защиты начался в конце ХIХв. с работ *З.Фрейда,* который объяснил этот феномен, исходя из приоритета бессознательного инстинктивного начала (главным образом сексуального), которое подвергается различным преобразованиям (вытеснению, сублимации и другим) в результате его столкновения с сознательным »Я» (внутренней «цензурой»). Современная наука выделяет целый ряд механизмов психологической защиты личности [[1]](#footnote-1)1. Среди них основными являются следующие.

1 *Вытеснение –* процесс, в результате которого не приемлемые для личности мысли, воспоминания, переживания «изгоняются» из сознания и переводят в сферу бессознательного, подобно тому, как недисциплинированный студент, который мешает читать лекцию, может быть «вытеснен» из аудитории за дверь.

2 *Сублимация –* преобразование инстинктивных форм психики (энергии либо агрессии) в более приемлемые для индивида и общества формы. В более широком плане под сублимацией понимается переключение активности индивида на более высокий уровень. Такими формами могут выступать различные виды творческой деятельности и многообразные увлечения.

3 *Регрессия* (от лат. regressio – движение назад) – возвращение индивида к ранним детским формам поведения, переход на предшествующие уровни психического развития. Регрессия предполагает уход от реальности и возврат к той стадии развития личности, в которой переживалось чувство удовольствия. Когда в состоянии внутриличностного конфликта люди «впадают в детство», то это глубоко функциональное поведение. Человек, находящийся в затруднительной ситуации, часто берет в рот что попало – палец, ручку, дужку очков. Значение и смысл этих действий и жестов – возвращение в комфортную безоблачную ситуацию младенчества, когда ребенок сосал грудь матери.

4 *Рационализация* – сокрытие от самого себя истинных, но не приемлемых мотивов действий и мыслей. При этом происходит поиск правдоподобных причин для оправдания поступков, вызванных неприемлемыми чувствами и мотивами, для того чтобы обеспечить себе внутренний комфорт и избавиться от внутриличностного конфликта. Рационализация связана с объяснением своих поступков необходимостью утверждения чувства собственного достоинства и самоуважения.

5 *Проекция* – осознанное или бессознательное перенесение собственных свойств, чувств и состояний, не приемлемых для личности, на внешние объекты. Тем самым человек перекладывает «вину» на внешний объект, являющийся источником трудностей, приписывает ему негативные качества и вместе с тем снимает ее с себя. Здесь мы имеем прием, который хорошо просматривается в выражении»сам ты дурак».

*Замещение* – имеет *две* формы проявления:

1. *замещение объекта* – перенесение негативных чувств и действий с одного объекта, который их вызвал, на другой объект, не имеющий к ним отношения. Это происходит, когда личность не может высказать свои мысли, проявить чувства или произвести определенные действия по отношению к прямому виновнику его обиды, страха или гнева по социальным или физическим причинам. Например, если нет возможности оскорбить начальника, которым вы чем-то недовольны, можно пнуть его чучело или хлопнуть дверью;
2. *замещение чувства* – это форма характеризуется тем, что объект, вызвавший недовольство индивида, остается прежним, а чувство по отношению к нему меняется на противоположное. Доцент, поставивший студенту «неудовлетворительно» на экзамене, может из остроумного моментально превратиться в «тупого». Пример замещения чувства описан в басне И.А. Крылова «Лисица и виноград». Не сумев добраться до соблазнительных кистей винограда, лисица успокаивает себя тем, что «На взгляд-то он хорош, // Да зелен – ягодки нет зрелой: // Тотчас оскомину набьешь».

*Интеллектуализация* – способ анализа стоящих перед человеком проблем, для которого характерна абсолютизация роли мыслительного компонента при полном игнорировании чувственных анализа. При использовании данного защитного механизма даже очень важные для личности события рассматриваются нейтрально, без участия эмоций, что вызывает удивление у обычных людей. Например, при интеллектуализации человек, безнадежно больной раком или облученный, может безмятежно подсчитывать, сколько дней ему осталось жить или заниматься математическими расчетами. Пример именно этого психологического механизма был приведен в случае с Сократом.

*Идентификация* – процесс отождествления субъекта с другим лицом или группой, посредством которого он усваивает образцы поведения «значимых других», формирует свое сознание и принимает ту или иную роль. В качестве защитного механизма идентификация помогает справиться с беспокойством и чувством незащищенности, обеспечивает взаимную связь между членами группы и формирует чувство ув*е*ренности в себе.

*Обособление* – отказ от необходимости думать о возможных негативных последствиях будущих событий и действий. Выражается обычно словами «будь что будет», «авось пронесет» и т.д.

*Воображение (фантазия)* – создание программы поведения, когда проблемная ситуация, порождающая внутриличностный конфликт, неопределенна. Воображение состоит в создании образов или способа поведения, которые заменяют реальную деятельность. Часто воображение связано с созданием образа желаемого будущего, в которое личность, находящаяся в состоянии внутриличностного конфликта, желает убеждать.

**Тема 8. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия**

1. **Межличностные конфликты. Основные факторы межличностных конфликтов. Основные сферы межличностных конфликтов. Критерии классификации межличностный конфликтов.**
2. **Семейные конфликты. Типичные межличностные конфликты у супругов и факторы, влияющие на конфликтность супружеских отношений. Типы семей. Возможные пути предотвращения и разрешения супружеских конфликтов. Конфликты во взаимодействии родителей и детей. Психологическое консультирование конфликтных семей.**
3. **Конфликты «руководитель – подчиненный». Причины конфликтов в звене "руководитель-подчиненный". Условия и способы предупреждения конфликтов "по вертикали". Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.**
4. **Конфликты в общеобразовательной школе. Основные виды конфликтов. Конфликты между учениками и предупреждение конфликтного поведения школьников. Конфликты между учителем и учеником: деятельности, поступков и отношений. Особенности конфликтов между учителями.**
5. **Межгрупповые конфликты. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм. Причины межэтнических конфликтов. Объективный анализ причин межэтнических конфликтов. Основные пути разрешения межэтнических конфликтов.**
6. **Межгосударственные конфликты. Особенности межгосударственных конфликтов. Виды межгосударственных конфликтов. Основные направления предотвращения межгосударственных конфликтов.**

**1. Межличностные конфликты. Основные факторы межличностных конфликтов. Основные сферы межличностных конфликтов. Критерии классификации межличностный конфликтов**

Межличностный конфликт это ситуация противоречий, разногласий, столкновений между людьми. По Н.В. Гришиной: противостояние участников, воспринимаемое и переживаемое ими как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия в интересах одной или обеих сторон.

В отечественной литературе понятие межличностный употребляется в 2 смыслах:

* межличностные отношения как отношения неформальные;
* более широкий смысл в буквальной трактовке происходящего между личностями, т.е. это любое наблюдаемое проявление коммуникативной активности индивида, обусловленное фактом реального, предполагаемого или воображаемого присутствия других людей (Емельянов С.М.); в западной практике межличностное в этом смысле это интерперсональное.

Во всех ситуациях межличностных конфликтов выделяются два взаимосвязанных аспекта:

* содержательная сторона конфликта, т.е. предмет спора, вопрос, вызывающий разногласия;
* психологическая сторона конфликта, связанная с личностными особенностями его участников, с их личными взаимоотношениями, с их эмоциональными реакциями на причины конфликта, на его ход и друг на друга.

Специфические особенности межличностных конфликтов:

* противоборство людей осуществляется здесь и сейчас, непосредственно, лицом к лицу, на основе их личных мотивов;
* в межличностных конфликтах проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных и т.д.;
* в таких конфликтах субъекты взаимодействия проверяют свой характер, волю, способности, интеллект и другие индивидуально психические особенности;
* конфликты отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами;
* затрагиваются интересы не только конфликтующих, но и тех, кто непосредственно связан с этими субъектами либо служебными, либо межличностными отношениями.

Основные факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Тип факторов и их основное содержание | | Формы проявления |
| 1 | Информационные факторы неприемлемость информации для одной из сторон | | Неполные и неточные факты; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; не-надежность источников информации; посторонние факты; неадекватные акценты; барьеры коммуникации. |
| 2 | Поведенческие факторы неуместность, грубость, бестактность и т. п. | | Стремление к превосходству; проявление агрессивности; эгоизма; нарушение обещаний; непроизвольное нарушение комфортных отношений |
| 3 | Факторы отношений неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами | Дисбаланс в отношениях; несовместимость по ценностям, по интересам, манерам поведения и общения; различие в образовательном уровне; классовые различия; негативный опыт отношений в прошлом; низкий уровень доверия и авторитет-ности | |
| 4 | Ценностные факторы противоположность прин-ципов поведения | Верования и поведение (предрассудки, предпо-чтения, приоритеты); приверженность к группо-вым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.) | |
| 5 | Структурные факторы относительно стабильные объективные обстоятельства, которые трудно поддаются изменению | | Адекватному восприятию одним человеком другого мешают сложившиеся стереотипы (упрощенные образы определенных социальных типов, ситуаций и т.д.), существующие установки (готовность, предрасположенность субъекта действовать определенным образом), в том числе конфликтные установки, недоразумения (неправильное понимание одним человеком другого), межличностная несовместимость (взаимная антипатия между партнерами, сложившаяся на основе несовпадения социальных установок, ценностных ориентаций, интересов, мотивов, характеров, темперамента. |

Межличностные конфликты могут протекать в форме:

* соперничества
* спора
* дискуссии

Основные сферы межличностных конфликтов:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Сфера проявления | Типы конфликтов | Причины |
| 1 | Коллектив (организация) | Руководитель подчиненный; Между сотрудниками одного ранга  Служебные Неслужебные | Организационно-технические: распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; различия в целях и т. д. Психологические (социально-психологические): индивидуально-психологические особенности; социально-психологические явления (позиция, статус, роль, внутренняя установка и др.) |
| 2 | Семья | Супружеские конфликты Родители-дети Супруги родственники | Ограничение свободы, активности и действий; девиантное поведение одного или нескольких членов семьи; наличие противоположных интересов; сексуальная дисгармония; материальные проблемы; индивидуально-психологические особенности и уровень психолого-педагогической культуры членов семьи |
| 3 | Общество (учреждения социальной сферы; государственные учреждения; улица; общественный транспорт и т. п.) | Гражданин общество Гражданин чиновник Гражданин гражданин | Неразвитость технологий приема граждан в государственных учреждениях и в сфере обслуживания; низкая правовая и психолого-педагогическая культура |

Классификация конфликтов по возможным последствиям на конструктивные и деструктивные.

1. конструктивные последствия межличностных конфликтов:
   * прояснение взаимоотношений между людьми;
   * нахождение способов улучшения взаимоотношений;
   * создание общности людей, причастных к решению проблемы;
   * расширение сферы сотрудничества на другие области;
   * ускорение процесса самоосознания.
2. деструктивные последствия конфликта проявляются в случае, если столкновение выходит за пределы предметно-содержательной сферы в плоскость личностно-эмоциональную:

* призрачность выигрыша в виду осложнения личных отношений;
* снижение самооценки проигравшей стороны;
* напряженные послеконфликтные отношения;
* отрицательное влияние на здоровье

Наконец, А.С. Кармин выделяет в качестве критерия классификации межличностных конфликтов их реальность или истинность и ложность:

* подлинный конфликт объективно существующий и адекватно воспринимающийся;
* случайный или условный конфликт зависящий от легко меняющихся обстоятельств, что не всегда адекватно осознается сторонами;
* смещенный конфликт скрывающий за собой неявный, но являющийся более глубоким конфликт;
* неверно приписанный конфликт между сторонами ошибочно понимающими и неверно истолковывающими проблемы;
* латентный конфликт неосознаваемый конфликт, который пока существует в скрытом виде;
* ложный конфликт существующий в силу ошибок восприятия или интерпретации, не имеющий объективных оснований.

Также существует типология интерперсональных конфликтов по причинам их появления. По данному критерию все конфликты можно разделить на две большие группы:

* Глубинные конфликты включают в свою орбиту важные для личности ценности, интересы, цели, связанные с образом Я. Они могут длительно существовать, не обнаруживая себя явно. Возникают они закономерно, так как обусловлены психическим складом личности, историей ее развития и общения. Причины их появления всегда внутренние, определяемые глубинными потребностями и ценностями личности.
* Ситуативные конфликты имеют внешнюю, чаще всего случайную причину своего появления и не затрагивают важные жизненные ценности личности. Они носят эмоционально-взрывной характер и начинаются сразу с инцидента. Примерами начала таких конфликтов являются грубость продавца, выговор начальника, невозвращенная вовремя вещь, взятая без разрешения книга и т.д.

С.М. Емельянов также определяет критерием типологии конфликтов фактор взаимной направленности субъектов:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Классификация межличностных конфликтов в зависимости от взаимной направленности субъектов S1и S2 в межличностных отношениях (симпатии + и антипатии) | | | |
| Тип конфликта | Модель межличностных отношений | | |
| Взаимно-положительный | S1 + | S2 + |  |
| Взаимно-отрицательный | S1 - | S2 - |  |
| Односторонне положительно-отрицательный | S1 + | S2 - |  |
| Односторонне противоречиво-положительный | S1 + | S2 +/- |  |
| Односторонне противоречиво-отрицательный | S1 - | S2+/- |  |
| Взаимопротиворечивый | S1+/- | S2+/- |  |
| Безразличный | S1 0 | S2 0 |  |

2. **Семейные конфликты. Типичные межличностные конфликты у супругов и факторы, влияющие на конфликтность супружеских отношений. Типы семей. Возможные пути предотвращения и разрешения супружеских конфликтов. Конфликты во взаимодействии родителей и детей. Психологическое консультирование конфликтных семей.**

Семья – это микрокосмос всего мира. Семейная жизнь напоминает айсберг. Большинство людей видит лишь его малую надводную часть и обманывает себя, думая, что видит его целиком. Некоторые догадываются, что айсберг – несколько больше, но не знают, что же именно представляет собой его невидимая часть. Не зная всех тонкостей семейной жизни, можно направить ее опасным курсом.

Семья – древнейший институт человеческого взаимодействия, уникальное явление. Ее уникальность состоит в том, что несколько человек самым тесным образом взаимодействуют в течение длительного времени, насчитывающего десятки лет. В такой системе интенсивного взаимодействия не могут не возникать споры, конфликты и кризисы.

Проблемой возникновения конфликтов интересовались многие исследователи психики человека ( К. Маслоу, К. Левин, В. Н. Мясищев, А. И. Захаров, З. Фрейд, К.Г. Юнг, А. Адлер, К. Хорни.)

Русский мыслитель В.Г. Белинский писал: " … без страстей и противоречий нет жизни, нет поэзии. Лишь бы только в этих страстях и противоречиях была бы разумность, и их результаты вели бы человека к его цели".

Типичные межличностные конфликты у супругов

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.

Основные причины супружеских конфликтов:

* психосексуальная несовместимость супругов;
* неуважение чувства достоинства со стороны партнеров;
* 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.;
* различие 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 супруги предстают друг перед другом такими, какие они есть. Известно, что в первый год жизни 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 это период?

1. Ухудшаются возможности профессионализма роста супругов.
2. Становится меньше возможностей для свободной реали-зации в лично- привлекательной деятельности (увлечение, хобби).
3. Усталость жены, связанная с уходом за ребенком, может привести к временному снижению сексуальной активности.
4. Возможны столкновения взглядов супругов и их родителей по проблемам воспитания детей.

Третий кризисный период совпадает со средним супружеским возрастом, который характеризуется конфликтами однообразия, наступает насыщение друг другом. Это состояние называют голодом чувств, когда наступает “сытость” от старых влечений и “голод” по новым (Ю. Рюриков).

Четвертый период конфликтности отношений супругов наступает к 18-24 годам совместной жизни. Его возникновение часто совпадает с приближением периода инволюции, возникновением чувства одиночества, связанного с уходом детей, усиливающимся чувством эмоциональной зависимости жены, ее пере-живаниями по поводу возможного стремления мужа сексуально проявить себя на стороне, “пока не поздно”. (С. Кратихвил).

Одной из важнейших потребностей человека является потребность в самоактуализации своего “я”, которая проявляется в самых разнообразных сферах деятельности. Например, в повышении уровня образования, социального статуса, росте материального благосостояния, общественном признании. И если один или оба супруга считают, что их стремление к самоактуализации своего Я не находит понимания и поддержки в семье, то вероятность конфликта очень велика. Проблема таких конфликтов особенно актуальна в современном обществе. Нередко открывающиеся в рыночных условиях возможности самоактуализации своего “я” приходят в противоречие с интересами семьи. Конфликты подобного рода могут быть вызваны и чрезмерным эгоизмом одного из супругов.

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.

Макрофакторы значительно влияют на конфликтность отношений в семье, а именно: рост социального отчуждения; ориентация на культ потребления; девальвация моральных ценностей; изменение традиционного положения женщины в семье (полная экономическая  самостоятельность  женщины и синдром домохозяйки); кризисное состояние экономики, финансов, социальной сферы государства.

В. Сатир в свой книге "Как обустроить себя и свою семью" пишет, что существует как бы два типа семей: зрелая семья и проблемная. Каждая зрелая семья живет своей особой и неповторимой жизнью.

Атмосферу проблемной семьи чувствуешь очень быстро. Как только я попадаю в такую семью, я сразу начинаю испытывать особое неудобство и дискомфорт. Иногда я ощущаю, как будто все оказались на морозе: члены семьи чрезвычайно вежливы друг с другом, и каждому очень тоскливо.

В проблемных семьях лица и тела людей говорят об их страданиях. Их тела скованы и напряжены или неуклюже сутулятся. Их лица кажутся мрачными, угрюмыми или печальными или могут ничего не выражать, словно маски. Глаза смотрят в пол, они не видят других людей. Кажется, что они не только не видят, но и не слышат. Голоса их звучат резко и скрипуче или почти не слышны. Кажется, что эти люди живут друг сдругом исключительно по обязанности.

В зрелых семьях совсем другая атмосфера!

Исследования психологов показывают, что в 80-85 процентах семей есть конфликты; оставшиеся 15-20 процентов семей фиксируют наличие “ссор” по различным поводам (В. Поликарпов, И. Залыгина). В зависимости от частоты, и остроты конфликтов выделяют *кризисные, конфликтные, проблемные и невротические семьи (*В. Торохтит*).*

Кризисная семья. Супруги занимают непримиримые, и даже враждебные позиции по отношению друг к другу, не соглашаясь ни на какие уступки. Это семьи, которые распадаются или на грани развода.

Конфликтная семья. Между супругами имеются сферы, где их интересы сталкиваются, порождая сильные и продолжительные отрицательные эмоциональные состояния. Однако брак может сохраниться, благодаря уступкам и компромиссным решениям конфликтов.

Проблемная семья. Существование трудностей. Отсутствие жилья, продолжительная болезнь одного из супругов, отсутствие средств на содержание семьи, осуждение на длительный тюремный срок. В итоге появляются психические расстройства у одного или обоих супругов.

Невротическая семья. Накопление воздействия психологических трудностей, повышенная тревожность, расстройство сна, эмоции по любому поводу, повышенная агрессивность.

Конфликтное поведение супругов может проявляться в скрытых и открытых формах.

Показателями  *скрытого конфликта* являются: демонстративное молчание, резкий жест или взгляд, говорящий о несогласии; бойкот взаимодействия в какой-либо сфере семейной жизни; подчеркнутая холодность в отношениях.

*Открытый конфликт* проявляется или в разговорах в подчеркнуто корректной форме, или во взаимных словесных оскорблениях; демонстративных действиях (хлопанье дверью, битье посуды, стучание кулаком по столу); оскорблениях физическими действиями.

Психотравмирующие последствия. 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, накапливаются отрицательные эмоции, появляются психотравмы.

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. Скука, отсутствие радости, ностальгические воспоминания о времени до брака, жалобы 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.

Нервно-психическое напряжение — одно из основных психотравмирующих переживаний. Оно возникает в результате: создания для супруга ситуаций постоянного психологического, трудного или даже безвыходного положения; 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 и себя как обвиняющего, укоряющего, несмотря на то, что в действительности они такими не являются.

Возможные пути предотвращения и разрешения

супружеских конфликтов

Необходимо отметить, что не всякий супружеский конфликт имеет отрицательное значение. Есть конфликты, которые помогают супругам выработать единые позиции по спорным вопросам, узнать и учитывать потребности и интересы друг друга. Иногда мелкие ссоры могут предотвратить более крупный конфликт. Лучший способ разрешения супружеских конфликтов — это предупреждение их возникновения.

Браки заключаются по двум основным критериям: по любви и по расчету со множеством промежуточных вариантов. Несколько слов о любви. Согласно статистике, у нас в России 70-75 процентов молодых людей образуют семьи по любви. И несмотря на это половина браков распадается в первый год совместной жизни, а две третьих — в последующие пять лет. *Настоящая любовь*, по мнению Макса Люшера, — “*это искусство, которому необходимо научиться и в котором, как и во всяком другом искусстве, необходимо постоянно упражняться*”.

Кроме того, у партнеров *должна быть соответствующая установка* на совместную супружескую жизнь и способность жить в гармонии с другим. “*Сам по себе внешний фактор*, — пишет известный польский исследователь проблемы “счастья”,   
В. Татариевич – *не дает счастья, не поможет даже самая благосклонная судьба, если мы не имеем соответствующей внутренней основы, чтобы семья или работа могли быть для человека действительно фактором счастья, нужно, чтобы он любил семейную жизнь, любил свою профессию*”.

В основе супружеской любви, как утверждают древние индийские мудрецы, лежат три источника — *влечения-душа, разум, тело*. “Влечение душ порождает дружбу. Влечение ума – уважение. Влечение тела – желание. Соединение трех влечений рождает любовь”.

Разработано много рекомендаций по предупреждению супружеских конфликтов. 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 носить долго в себе свои ошибки, обиды, и “грехи”, а сразу реагируй на них. Это исключит накопление отрицательных эмоций.*

76

*Исключи сексуальные упреки, так как они не забываются.*

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

*Никогда не обобщай даже явные недостатки супруга, ведя разговор только о конкретном поведении в конкретной ситуации.*

*Не опускайся, заботься о своей физической привлекательности, преодолевай свои недостатки.*

*Относись к увлечениям супруга(супруги) с интересом и уважением.*

*В семейной жизни иногда лучше не знать правду, чем во что бы то ни стало пытаться установить истину.*

*Не переноси служебные конфликты на супружеские.*

Всегда помни, что нежность, ласка, внимательное отношение, соучастие, доброе слово шутка, юмор могут уладить немало конфликтных ситуаций.

Одно из условий завершения конфликта любящих супругов — не добиваться победы.

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.

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

а) эмоциональный развод, выражающийся в отчуждении, без- различии супругов друг 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. Необходимо отметить, что 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 родителя, и во многих случаях матери противодействуют отцам встречаться с детьми.

Ребенок часто испытывает дискомфорт в общении со сверстниками 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 от нормы поведением, растет преступность. Это создает для общества дополнительные трудности.

Целесообразно обрисовать главные этапы, которые должна пройти семья по мере роста каждого члена семейного коллектива. Все эти этапы сопровождаются кризисом и повышенной тревожностью, поэтому требуют подготовительного периода и последующего перераспределения всех сил.

*Первый кризис*: зачатие, беременность и рождение ребенка.

*Второй кризис*: начало освоения ребенком человеческой речи. Немногие знают, как нужна в этом случае серьезная подготовка.

*Третий кризис:* ребенок налаживает отношения с внешней средой, чаще всего это происходит в школе. В семью проникают элементы другого, школьного мира, нового как для родителей, так и для самих детей.

*Четвертый кризис*: ребенок становится взрослым и покидает дом в поисках независимости и самостоятельности. Этот кризис часто ощущается родителями как потеря.

*Пятый кризис*: молодые люди женятся, и в семью входят невестки и зятья.

*Шестой кризис:* наступление климакса в жизни женщины.

*Седьмой кризис:* уменьшение сексуальной активности у мужчин. Это проблема не физиологическая, а психологическая.

*Восьмой кризис:* родители становятся бабушками и дедушками. На этом этапе их ждет много радости и проблем.

*Девятый кризис:* умирает один из супругов, а потом и второй.

Что необходимо для создания здоровой семьи:

1. Каждый член семьи должен иметь жизненное пространство, хотя бы потому, что он человек и, как всякий человек, в этом нуждается.

2. Каждый член семьи должен помнить о необходимости уважительного отношения к другому.

3. Каждый член семьи влияет на остальных и сам подвержен влиянию других. Следовательно, каждый принимает участие и вносит свой вклад в то, что происходит с другим человеком, и соответственно может помочь ему измениться.

4. Каждый член семьи может оказаться в центре воздействий со стороны других членов, потому, что каждый входит в цепь взаимоотношений друг с другом. Важно не избегать этих воздействий, а научиться управлять ими.

Чтобы понять настоящее, необходимо знать прошлое. Знания прошлого опыта и результатов обучения проливает свет на настоящие события. Знание – важнейший инструмент воспитания человека.

Конфликты во взаимодействии родителей и детей

Проблема конфликтов между родителями и детьми — одна из самых распространенных в повседневной жизни. Практически невозможно найти такую семью, где бы отсутствовали конфликты между родителями и детьми.

Почему возникают конфликты между родителями и детьми?

Рассмотрим некоторые 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 способности членов семьи разрешать противоречия.

*Дисгармоничные семьи* — негативный характер супружеских отношений, выражается в конфликтном взаимодействии супругов.

2. Деструктивность семейного воспитания.

Выделяют следующие черты деструктивных типов воспитания:

1. разногласие членов семьи по вопросам воспитания;
2. противоречивость, непоследовательность;
3. опека и защиты во многих сферах жизни детей;
4. повышенные требования к детям, частое применение   
    угроз и осуждений.

3. Возрастные кризисы детей рассматриваются как факторы их повышенной конфликтности, особенно в 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.

Выделяют следующие возрастные кризисы детей:

1. кризис первого года (переход от младенчества к раннему

детству);

1. кризис “трех лет” (переход от раннего детства к дошкольному возрасту);
2. кризис 6-7 лет (переход от дошкольного к младшему школьному возрасту);
3. кризис полового созревания (переход от младшего школьного к подростковому возрасту — 12–14лет);
4. подростковый кризис 15 – 17 лет (Д. Эльконин).

4. Личностный фактор. К нему относятся консервативный способ мышления родителей, приверженность устаревшим правилам поведения и вредным привычкам (употребление алкоголя и т.д.), категорическая авторитетность суждений. Среди личностных особенностей детей называют такие, как низкая успеваемость, нарушение правил поведения, игнорирование рекомендаций родителей, упрямство, эгоизм, самоуверенность. Таким образом, рассматриваемые конфликты могут быть представлены как результат ошибок родителей и детей.

Наиболее часто конфликты у родителей возникают с детьми подросткового возраста.

Психологи выделяют следующие типы конфликтов подростков с родителями:

1. конфликт неустойчивости родительского отношения (постоянная смена критериев оценки ребенка);
2. конфликт сверх заботы (излишняя опека и сверхожидание);
3. конфликт неуважения прав на самостоятельность (тоталитарность указаний и контроля);
4. конфликт отцовского авторитета (стремление добиться своего в конфликте любой ценной). Обычно ребенок на притязание к конфликтным действиям родителей отвечает реакцией оппозиции, отказа, изоляции.

Основные направления профилактики

конфликтов родителей с детьми

1. Повышение педагогической культуры родителей.

2. Организация семьи на коллективных началах. Трудовые обязанности, традиции взаимопомощи, совместные увлечения служат основой выявления и разрешения возникающих противоречий.

3. Подкрепление словесных требований опытом воспитательного процесса.

4. Интерес к внутреннему миру детей, их заботам и увлечениям.

По мнению психологов (Д. Лешли, А. Роян, С. Якобсон), конструктивному поведению родителей в конфликтах с маленькими детьми может способствовать следующее:

1. всегда помнить об индивидуалиста ребенка;
2. помнить, что для перемен нужно время;
3. противоречие воспринимать как факторы нормального раз вития;
4. чаще предлагать выбор из нескольких альтернатив;
5. уменьшить число “нельзя” и увеличить число “можно”;

логически разъяснять возможности негативных последствий;

1. расширить диапазон моральных, а не материальных поощрений;
2. учитывать легкость переключения внимания маленьких детей.

Психологическое консультирование

конфликтных семей

Сущность психологического консультирования конфликтных семей заключается в выработке рекомендаций по изменению негативных психологических факторов, затрудняющих жизнь семьи и вызывающих конфликты.

Основные задачи психологического консультирования:

1. индивидуальные и групповые консультации лиц, обратившихся к специалисту с целью решения сложных проблем, приобретения психологических знаний или разрешения конфликтов;
2. выявление конфликтных семей и проведение с ними консультаций;
3. обучение методом саморегуляции психического состояния.

Психологическое консультирование позволяет найти выход из конкретных конфликтных ситуаций, при этом применяются прежде всего такие методы, как экспликация, поощрения, 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. Молодой семье может оказаться эффективной коррекция психологической несовместимости.

3. Повышенная агрессивность консультируемого по отношению к супругу и консультанту. Важно заинтересовать консультируемых в более глубоком раскрытии их семейных и личных проблем, создать 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).

Этапы психологического консультирования.

Начальная диагностическая стадия коррекции супружеских отношений может включать в себя *структурный, описательный, динамический, генетический и прогностический* уровни  
 (З. Тысячная). Для диагностики супружеского конфликта рекомендуется использовать методику анализа конфликтной ситуации – МАКС ( В. Смехов).

Эффективное использование методики возможно после установления психотерапевтического контакта.

Вторым этапом консультирования конфликтных семей является восстановление супружеских отношений. Важно стремиться изменить пессимистическое отношение супругов к ситуации.

При нормализации супружеских отношений важно:

1. не допустить нового обострения конфликта в присутствии психолога (обвинений, оскорблений, грубости);
2. не стать на сторону одного из супругов;
3. не стремиться давать советы, а помогать найти правильное решение;
4. 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, в этом случае психологу-консультанту необходимо уметь мужественно принимать неудачу.

1. **Конфликты «руководитель – подчиненный». Причины конфликтов в звене "руководитель-подчиненный". Условия и способы предупреждения конфликтов "по вертикали". Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.**

Причины конфликтов в звене "руководитель-подчиненный"

Проблема взаимоотношений руководителей и подчиненных весьма актуальна для современной науки и практики. В ранних трудах по управлению, как правило, подчеркивается важность гармоничного функционирования организации. Конфликты, возникающие внутри организации, рассматривались как весьма негативные явления. Сегодняшние теоретики управления признают, что полное отсутствие внутри организации конфликта – условие не только невозможное, но и нежелательное.

Среди причин конфликтности отношений руководителя и подчиненного выделяют объективные и субъективные.

*Объективные причины:*

*1.Субординационный характер отношений.* Они характеризуются двумя сторонами - функциональной (официальной, формальной) и личностной (неофициальной, неформальной). Первая означает, одни группы людей направляют деятельность подчиненных, а последние выполняют указания. Личностное содержание отношений в звене "руководитель-подчиненный" зависит от индивидуально-психологических особенностей участников взаимодействия, их темпераментов, характеров, способностей, деловых и моральных качеств.

Противоречие в звене "руководитель-подчиненный" заложено в обязанности выполнять распоряжения т. е. подчинятся, что порождает конфликт. Наибольшей конфликтностью характеризуется вертикальное взаимодействие руководителя с подчиненными.

*2. Деятельность в системе "человек - человек" конфликтогенна по своей природе.* Из четырех типов деятельности ("человек-человек", "человек- природа", "человек-машина", "человек- знак") наиболее конфликтны профессии типа "человек-человек".

*3.Предметно-деятельностное содержание межличностных* *отношений*. Около 96% конфликтов между руководителями и подчиненными связаны с их совместной деятельностью. На профессиональную сферу взаимоотношений приходится 88%, бытовую – 9 и общественную – 3% конфликтных итуаций.

*4.Интенсивность совместной деятельности оппонентов.*

Наиболее "спокойный" месяц в отношениях руководителей и подчиненных – июнь, а наиболее "конфликтные"- май и январь.

*5.Наиболее конфликтно звено "непосредственный руководитель - подчиненный":* на него приходится более 53% конфликтов. По мере увеличения статусной дистанции частота конфликтов уменьшается.

*6.Разбалансированность рабочего места.* Сбалансированность рабочего места означает, что его функции должны быть обеспечены средствами и не должно быть средств, не связанных с какой-либо функцией. Обязанности и права должны быть взаимно уравновешены. Разбалансированность рабочего места ведет к возникновению конфликтов "по вертикали".

*7.Рассогласованность связей между рабочими местами в организации.*

а) подчиненному дают указания много начальников, в результате подчиненный хватается за все подряд и отказывается от выполнения указаний и распоряжений.

б) у руководителя много непосредственных подчиненных – более 7-8 человек, которыми невозможно оперативно управлять.

*8. Сложность социальной и профессиональной адаптации руководителя к должности управленца.*

*9. Недостаточная обеспеченность по объективным условиям управленческих решений всем необходимым для их реализации.*

Субъективные причины:

*Управленческие причины:* ошибочные решения; излишняя опека и контроль; неэффективный стиль руководства; неравномерность распределения служебной нагрузки среди подчиненных; нарушения в системе стимулирования труда.

*Личностные причины*: низкаякультура общения, грубость; напряженные отношения между руководителями и подчиненными; психологические особенности участников взаимодействия (повышенная агрессивность, эмоциональная неустойчивость, тревожность, завышенная самооценка).

Условия и способы предупреждения конфликтов "по вертикали"

*Условия способствующие бесконфликтному взаимодействию руководителя с подчиненными:*

психологический отбор специалистов в организацию;

* стимулирование мотивации к добросовестному труду;
* справедливость и гласность в организации деятельности;
* снятие социально-психологической напряженности путем проведения совместного отдыха, в том числе с участием членов семей;
* поощрение инициативы, обеспечение перспектив роста.

Руководителю целесообразно руководствоваться следующими правилами:

1. Ставьте подчиненным ясные, конкретные и выполнимые задачи.
2. Обеспечьте выполнение задачи всем необходимым.
3. Приказы, распоряжения, требовательность к подчиненному должны быть обоснованы в правовом отношении.
4. Текущий контроль снижает вероятность возникновения конфликтов.
5. Не спешите с однозначной оценкой результатов деятельности подчиненного.
6. Не стремитесь в короткий срок перевоспитать нерадивого подчиненного.
7. Критикуйте после того, как похвалите.
8. Критикуйте и оценивайте не личность, а поступок, результаты служебной деятельности.
9. Давая критическую оценку подчиненному, не переносите ее на всю социальную группу, к которой он принадлежит.
10. Избегайте жестких, категоричных и безапелляционных по форме оценок поведения и деятельности подчиненных.
11. Не делайте подчиненных “козлами отпущения” своих управленческих ошибок.
12. Будьте справедливы и честны по отношению к подчиненным.
13. Всеми силами боритесь с проявлениями негативных эмоций в общении с подчиненными.
14. Не превращайте подчиненных в “громоотвод” ваших конфликтных отношений с руководством.
15. Реже наказывайте и чаще помогайте подчиненным исправлять ошибки.
16. Уважайте права подчиненных.
17. Критикуя подчиненного, указывайте возможные пути исправления ошибок и просчетов.

Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным.

В повседневной жизни не всегда удается предупредить конфликты “ по вертикале”. Для руководителя важно знать, что способствует конструктивному разрешению конфликтов с

подчиненными.

Руководителю необходимо заинтересовать подчиненного в том решении конфликта, которое он предлагает.

1. Аргументируйте свои требования в конфликте.
2. Умейте слушать подчиненных в конфликте.
3. Вникайте в заботы подчиненного.
4. Без особой нужды руководителю не стоит идти на эскалацию конфликта с подчиненным.
5. Повышение голоса в конфликтном диалоге с подчиненным – не лучший аргумент.
6. Переход с “Вы” на “ты” является фактическим унижением подчиненного.
7. Если руководитель прав, то ему целесообразно действовать спокойно, опираясь на должностной статус.
8. Используйте поддержку вышестоящих руководителей и общественности.
9. Не злоупотребляйте должностным положением.
10. Не затягивайте конфликт с подчиненным.
11. Не бойтесь идти на компромисс.
12. Если руководитель не прав в конфликте, то лучше его не затягивать и уступить подчиненному.
13. Помните, что конфликтный руководитель – это не всегда плохой руководитель.
14. Конфликтный руководитель – всегда не удобный руководитель.

Что касается *поведения подчиненного при разрешении конфликта* с руководителем, то у него, конечно, меньше возможностей по сравнению с начальником. Выполнение подчиненным ряда рекомендаций может повысить шансы на учет его интересов.

* Не спешите противодействовать руководителю в конфликте.
* Выдержка подчиненного может оказаться одним из преимуществ в этом противостоянии.
* Если подчиненный прав, то ему необходимо стараться не уступать в главном. При необходимости можно усилить свои позиции в конфликте, обратившись за помощью к другим руководителям, коллегам по работе.
* Предлагайте несколько вариантов разрешения конфликта, не настаивайте только на одном, принципиальном решении.
* Помните, что необходимый конечный результат может быть достигнут различными способами.
* Не переходите на оскорбления или резкие выражения.
* Вызывайте руководителя на откровенный разговор.
* Справедливость позиции в конфликте “по вертикали” не всегда дает подчиненному шансы на победу. Используйте слабости в позиции руководителя.
* Если подчиненный прав в конфликте, ему лучше обосновать свою позицию руководителю один на один, а не в присутствии других подчиненных или на совещании.
* Будучи неправым в конфликте, лучше сразу уступить руководителю, так как он все же добьется своего.
* Внимательно изучайте и учитывайте индивидуально-психологические особенности своих руководителей: это позволит с меньшими издержками разрешать конфликты с ними.
* Чем ниже нравственные качества руководителя, тем сложнее будет разрешать конфликт с ним.

4. **Конфликты в общеобразовательной школе. Основные виды конфликтов. Конфликты между учениками и предупреждение конфликтного поведения школьников. Конфликты между учителем и учеником: деятельности, поступков и отношений. Особенности конфликтов между учителями.**

Как и для любого социального института, для общеобразовательной школы характерны разнообразные конфликты. Педагогическая сфера представляет собой совокупность всех видов целенаправленного формирования личности, а её сутью является деятельность по передаче и освоению социального опыта. Поэтому именно здесь необходимы благоприятные социально-психологические условия, обеспечивающие душевный комфорт педагогу, ученику и родителям.

Основные виды конфликтов:

1. Ученик – ученик.

Основные причины таких конфликтов – стремление подростка занять лидирующее положение в микрогруппе, классе, агрессивность и жестокость (источниками которого выступают аномалии семейных отношений и тип взаимодействия учителей с учениками), а также особенности возраста ученика.

Предупреждение конфликтного поведения школьников

Полностью изжить конфликты подростков в средней школе практи­чески невозможно. В зависимости от того, сколь успешно осуществля­ется в школе социализация личности ребенка, в первую очередь усвое­ние духовных, нравственных ценностей, изменяется интенсивность конфликтов между школьниками. Духовность во многом определяет деятельность и поведение людей.

Заметную роль в предотвращении конфликтов играет дисциплина — умение обеспечить ребенку необходимую для его полноценного раз­вития свободу в рамках разумного подчинения порядку.

Большое влияние на конфликтное поведение школьников оказыва­ет личность учителя. Ее воздействие может проявляться в различных аспектах.

Во-первых, стиль взаимодействия учителя с 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 (О. *Г. Осадько,* 1993).

Личностный стиль общения и педагогическая тактика «сотрудни­чества» обусловливают наиболее бесконфликтные взаимоотношения детей. Однако этим стилем владеет незначительное число учителей младших классов (около 15%). Учителя начальных классов с выражен­ным функциональным стилем общения (85%) 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 *(А. С. Кармин,* 1999).

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.

2. Ученик - учитель

По мнению психолога *М. М. Рыбаковой* (1991), между учителем и учеником выделяются следующие конф­ликты:

1. деятельности, возникающие по поводу успеваемости ученика, выполнения им внеучебных заданий;
2. поведения (поступков), возникающие по поводу нарушения уче­ником правил поведения в школе и вне ее;
3. 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. Это может происходить по различным причи­нам: утомление, трудность в усвоении учебного материала, а иногда неудачное замечание учителя вместо конкретной помощи при затруд­нениях в работе. 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. Таких конфликтов меньше на уроках классных руководителей; в начальных классах, когда общение на уроке определяется характером сложившихся взаимоотношений с учениками в другой обстановке. 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 интерес к познанию вообще.

Конфликты поступков. Педагогическая ситуация может привести к конфликту в том случае, если учитель ошибся при анализе поступка ученика, не выяснил мотивы, сделал необоснованный вывод. Ведь один и тот же поступок может вызываться различными мотивами. Учитель корректирует поведение учеников путем оценки их поступков при недостаточной информации об их подлинных причинах. Иногда он лишь догадывается о мотивах поступков, плохо знает отношения меж­ду детьми, поэтому вполне возможны ошибки при оценке поведения. Это вызывает вполне оправданное несогласие учеников.

Конфликты отношений часто возникают в результате неумелого 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:

1. ответственность учителя за педагогически правильное разреше­ние проблемных ситуаций: ведь школа — модель общества, где ученики усваивают нормы отношений между людьми;
2. участники конфликтов имеют разный социальный статус (учи­тель—ученик), чем и определяется их поведение в конфликте;
3. разница в жизненном опыте участников порождает разную сте­пень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов;
4. 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;
5. присутствие других учеников делает их из свидетелей участни­ками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда следует помнить учителю;
6. 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;
7. всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы и конфликты, в которые включаются другие уче­ники;
8. 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 коллектив класса, то ему легче найти оптимальный выход из сложившейся ситуации. Если же класс начинает развлекаться вместе с нарушителем дисцип­лины или занимает двойственную позицию, это чревато негативными последствиями (например, конфликты могут приобрести постоянный характер).

Для конструктивного выхода из конфликта важны взаимоотноше­ния педагога с родителями подростка.

Основные рекомендации учителям по управлению конфликтами могут быть следующими:

1. контролируя свои эмоции, быть объективным, дать возможность учащимся обосновать свои претензии, «выпустить пар»;
2. не приписывать ученику свое понимание его позиции, перейти на «Я»-высказывания (не «ты меня обманываешь», а «я чувствую себя обманутым»);
3. не оскорблять ученика (есть слова, которые, прозвучав, наносят такой ущерб отношениям, что все последующие «компенсирую­щие» действия не могут их исправить);
4. стараться не выгонять ученика из класса;
5. по возможности не обращаться к администрации;
6. не отвечать на агрессию агрессией (это принизит и ваше достоин­ство), не затрагивать его личности, особенностей его семьи, давать оценку только его конкретным действиям;
7. дать себе и ребенку право на ошибку, не забывая, что «не ошиба­ется только тот, кто ничего не делает»;
8. независимо от результатов разрешения противоречия постарать­ся не разрушить отношений с ребенком (высказать сожаление по поводу конфликта, выразить свое расположение к ученику);
9. не бояться конфликтов с учащимися, а брать на себя инициативу их конструктивного разрешения;
10. ценя в детях способность понимать вас, во всем соглашаться с вами, помнить слова, высказанные *Ф. Стендалем.:* «Опереться можно только на то, что сопротивляется».

3. Особенности конфликтов между учителями

Межличностные конфликты во взаимоотношениях учителей изу­чены в наименьшей степени по сравнению с другими видами конф­ликтов в школьных коллективах. Это связано с тем, что конфликты между учителями гораздо более сложны и многообразны, чем конф­ликты с участием школьников.

Во-первых, особенности конфликтов во взаимоотношениях учи­телей определяются самим содержанием и характером педагогической деятельности. Педагоги зависят от результатов труда друг друга, ко­нечно, гораздо меньше, чем рабочие на конвейере или инженеры, про­ектирующие один станок. Однако их взаимозависимость гораздо боль­ше, чем у учеников. Если учитель математики работает плохо, то это заметно отражается на качестве уроков у учителя физики. Если класс­ный руководитель не занимается проблемой дисциплины учеников, то это затрагивает интересы всех учителей, работающих в данном классе.

Во-вторых, специфика конфликтов между учителями связана с тем, что педагогический коллектив преимущественно женский. Пре­стижность учительского труда и оплата его таковы, что в течение не­скольких десятилетий существовала устойчивая тенденция «вымы­вания» мужчин из этого важнейшего, государствообразующего вида деятельности.

Экспериментально доказано, что конфликты между женщинами чаще связаны с причинами личностного характера. В то время как мужчины чаще конфликтуют из-за противоречий, возникающих в процессе совместной деятельности.

Третьим фактором, определяющим особенности конфликтов во взаимоотношениях учителей, выступает современный уклад жизни на селе и в городе, та социально-экономическая ситуация, которая сло­жилась сегодня в стране. Этот фактор влияет и на особенности конф­ликтов у школьников. Однако учителя в гораздо большей степени, чем ученики, подвержены социально-экономическому давлению окружа­ющей среды. Ученики во многом защищены от тягот и лишений со­временной жизни опекой со стороны родителей. Кроме того, в силу особенностей детской психики они в розовом цвете видят будущее, быстро забывают обиды прошлого, легче переносят трудности насто­ящего. У педагогов же стабильно нестабильная обстановка в стране, непрерывные, часто необоснованные и непонятные реформы, вал труд­но разрешимых проблем вызывают заметный и устойчивый стресс. Его еще называют стрессом жизни.

5. **Межгрупповые конфликты. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм. Причины межэтнических конфликтов. Объективный анализ причин межэтнических конфликтов. Основные пути разрешения межэтнических конфликтов.**

Значительный вклад в изучение механизмов возникновения межгрупповых конфликтов и враждебности внесли психологи. Представители различных психологических школ обосновывали обычно один из механизмов межгруппового конфликта, придавая ему наибольшую значимость. Поэтому при рассмотрении в целом механизмов возникновения межгрупповых конфликтов необходимо учитывать следующие обстоятельства.

1. В различных межгрупповых конфликтах может доминировать тот или иной механизм их возникновения.
2. Межгрупповые механизмы более консервативны, чем психологические механизмы межличностного взаимодействия.

Среди основных механизмов возникновения межгрупповых конфликтов выделяют такие, как: межгрупповая враждебность; объективный конфликт интересов; внутригрупповой фаворитизм.

Межгрупповая враждебность.

Впервые описана З.Фрейдом, который опирался на работы Г.Лебона и У.Мак-Дугалла. З.Фрейд постулировал факт универсальности межгрупповой враждебности в любом взаимодействии групп. Он определил функцию этой враждебности, объяснив ее как главное средство поддержания сплоченности группы. З.Фрейд выявил истоки формирования враждебности к «чужим» в привязанности к «своим».

Данный механизм получил развитие в работах Д.Долларда, Н.Миллера и Л.Берковитца. Так, Л.Берковиц обосновал неизбежность переноса человеком агрессии на всех «других», «похожих» на тех, кто оказал на него фрустрирующее воздействие в прошлом, в процессе «социального научения». Здесь вновь постулируется неизбежность межгрупповой агрессии.

Последователи теории «фрустрация - агрессия» показали возможность возникновения агрессии в том случае, когда человек непосредственно не испытывал фрустрирующего воздействия, а лишь являлся его пассивным свидетелем. Наличие сцен жестокости в просмотренном испытуемыми фильме усиливало их агрессивные реакции, особенно тогда, когда они сталкивались с потенциальной жертвой жертвой, которая по какой-либо, чаще всего этническим, признакам могла быть ассоциирована с жертвой из только увиденного фильма.

Объективный конфликт интересов. Наиболее полно данный механизм описан в реалистической теории группового конфликта Д.Кэмпбеллом. Ее суть сводится к следующему:

1. конфликт интересов различных групп может вызвать межгрупповой конфликт;
2. конфликт интересов, а также имевший место в прошлом межгрупповой конфликт обусловливают восприятие угрозы отдельными членами группы со стороны другой группы;
3. угроза обуславливает враждебность отдельных членов группы к источнику угрозы;
4. угроза обуславливает внутригрупповую солидарность;
5. угроза обусловливает более полное осознание индивидом собственной групповой принадлежности;
6. угроза увеличивает непроницаемость групповых границ;
7. угроза уменьшает отклонение индивидов от групповых норм;
8. угроза увеличивает меру наказания и степень отверженности нарушивших верность своей группы;
9. угроза приводит к необходимости наказания членов группы, отклоняющихся от групповых норм (реальная угроза увеличивает догматизм и этноцентризм);
10. ошибочное восприятие членами группы угрозы со стороны внешней группы также обусловливает повышенную внутригрупповую солидарность и враждебность в отношений внешней группы.

Внутригрупповой фаворитизм.

Ряд специалистов (К.Фергюссон, Х.Келли, Д.Рабби, М.Горвитц) показали, что межгрупповая конфликтность может наблюдаться и без объективного конфликта интересов, а только благодаря определенным познавательным процессам. Данный феномен получил название «внутригрупповой фаворитизм». Его суть заключается в тенденции благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы. Он может проявляться как во внешне наблюдаемом поведении, так и при формировании мнений, суждений, оценок, относящихся к членам собственной и других групп. Эти эффекты могут действовать в различных ситуациях, на различных уровнях социального взаимодействия, как бы устанавливая «демаркационную линию» между людьми, которые по каким-либо критериям оцениваются как «свои», и теми, кто по данным критериям оцениваются как «чужие».

Когда статусные различия между двумя группами признаются справедливыми и высокостатусной и низкостатусной группами, эффекты внутригруппового фаворитизма выражены незначительно. Как только возникает сомнение в справедливости статусных различий, внутригрупповой фаворитизм возрастает, причем в большей степени у членов группы, обладающей более высоким статусом (Д.Тэнер, Р.Браун), осознание незаконности (или нестабильности) статусных различий порождает стремление их изменить, увеличивает внутригрупповую поддержку и межгрупповое соперничество.

Данный механизм является психологическим. Однако на фоне глубоких объективных противоречий между группами - классовых, этнических, региональных, возрастных и т.д. - высокая степень внутригруппового фаворитизма чревата деструктивными социальными последствиями. Конфликтами между группами усиливают степень внутригруппового фаворитизма и межгрупповой враждебности.

Причины межэтнических конфликтов.

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

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. Первый связан с уровнем национального самосознания, которое может быть адекватным, заниженным и завышенным. Два последних уровня и способствуют появлению этноцентристских устремлений. Второй фактор - наличие в обществе «критической» массы проблем, оказывающих давление на все стороны национального бытия. Третий фактор - наличие политических сил, способных использовать в борьбе за власть два первых фактора (Т. Сулимова, А. Ямсков, В. Шевцов).

Объективный анализ причин межэтнических конфликтов возможен при условии анализа всех аспектов этого явления: этно-психологического, социально-экономического, политического, социокультурного.

1. 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.

1. 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.
2. 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.
3. 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.

Основные пути разрешения межэтнических конфликтов.

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

1. многие из них имеют глубокие исторические корни, многолетнюю историю обострения и затухания;
2. они затрагивают бессознательное человека;
3. они подвержены сильному влиянию религии.

Выход из межэтнического конфликта может быть различным — 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.

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 (инструментов) 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 межнациональных отношениях на основе заблаговременного создания правовых, политических, экономических и социально-психологических условий безболезненного решения проблем.

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

1. Неизменность территориальных границ национальных образований: республик, областей, районов даже при возможной их спорности.
2. Решение всех спорных вопросов исключительно неконфликтными методами на основе действующих в данный момент законов.
3. 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 территориально-административных образований.
4. Децентрализация территориального управления, предусматривающая 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. Флигинских).

Межэтнический конфликт — это в конечном счете борьба за контроль над распределением материальных и духовных ресурсов.

По мере разрешения главных идеологических конфликтов XX в. затяжные этнические конфликты непременно станут заметными и ожесточенными (Р. Ставенхаген). Важно уметь разобраться в истоках межэтнических конфликтов, знать пути их урегулирования, ибо межэтнический конфликт - один из самых труднорегулируемых. Эти конфликты, как правило, имеют многолетнюю предысторию и порождаются комплексом социально-экономичесикх, политических, социокультурных этнопсихологических проблем.

**6. Межгосударственные конфликты. Особенности межгосударственных конфликтов. Виды межгосударственных конфликтов. Основные направления предотвращения межгосударственных конфликтов.**

Особенности межгосударственных конфликтов.

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

1. межгосударственные конфликты (обе противостоящие стороны представлены государствами или их коалициями);
2. национально-освободительные войны (одна из сторон представлена государством): антиколониальные, войны народов, против расизма, а также против правительств, действующих в противоречии с принципами демократии;
3. внутренние интернационализированные конфликты (государство выступает помощником одной из сторон во внутреннем конфликте на территории другого государства).

Специфика межгосударственных конфликтов определяется следующим:

1. их субъектами выступают государства или коалиции;
2. в основе межгосударственных конфликтов лежит столкновение национально-государственных интересов конфликтующих сторон;
3. межгосударственный конфликт является продолжением политики государств-участников;
4. современные межгосударственные конфликты одновременно локально и глобально влияют на международные отношения;
5. межгосударственный конфликт сегодня несет опасность массовой гибели людей в странах-участниках и во всем мире.

Виды межгосударственных конфликтов.

В основе классификаций могут быть: число участников, масштабы, применяемые средства, стратегические цели участников, характер конфликта.

Исходя из интересов, отстаиваемых в конфликте, выделяют:

1. конфликт идеологий (между государствами с различными общественно-политическими системами);
2. конфликты между государствами с целью политического господства в мире или отдельном регионе;
3. конфликты, где стороны отстаивают экономические интересы;
4. территориальные конфликты, основанные на территориальных противоречиях (захват чужих или освобождение своих территорий);
5. религиозные конфликты.

Каждый из указанных конфликтов имеет свои особенности. Территориальным конфликтам, как правило, предшествуют территориальные претензии сторон друг к другу. Во-первых, претензии государств по поводу территории, которая уже принадлежит одной из сторон (Иран - Ирак, Ирак -Кувейт). Во-вторых, это претензии, возникающие в период формирования границ вновь образующихся государств (Россия, Грузия, Югославия, Великобритания и т.д.).

Во всех межгосударственных конфликтах одну из ведущих ролей играют  
социально-экономические интересы сторон. Спецификой

межгосударственного конфликта является то, что часто он реализуется в виде войны.

Основные направления предотвращения межгосударственных конфликтов.

Они определяются исходя из принципов демократического развития мира (А.Богдонов, А.Глухова).

1. Интернационализация жизни мирового сообщества в хозяйственно-экономической, политической и культурной сферы. Свидетельство тому -существующие уже десятилетия и вновь создаваемые экономические союзы, сообщества, совместные предприятия.
2. Строгое соблюдение всеми сторонами и народами принципа мирного сосуществования. Главное в содержании этого принципа - признание всеми субъектами международных отношений права каждого народа на свободный выбор пути развития и недопустимости его навязывания любому государству или обществу, а также признание объективно существующей многовариантности общественного развития.

3 Снижение уровня военного противостояния - непрерывное,  
последовательное и равномерное сокращение вооружений, прежде всего  
оружия массового поражения. Во-первых, разоружение должно быть  
взаимное, равномерное и равноценное для всех конкурирующих сторон. Во-  
вторых, недопустимость монополии одной из стран в разработке нового  
оружия, в том числе имеющего оборонительный характер. В-третьих, в  
современных условиях, когда невозможен абсолютный контроль за  
процессами разоружения и разработкой нового оружия, необходимо развитие  
доверия и сотрудничества в этих областях.

4 Усиление роли международных межправительственных организаций,  
таких, как ООН, СБСЕ и другие, в области правого регулирования  
взаимоотношений между странами. Главная задача этих организаций в  
контексте рассматриваемой проблемы - возглавить строительство системы  
международной региональной и всеобщей безопасности.

Проблема предотвращения применения военной силы во внешнеполитической практике - сегодня одна из самых актуальных. Решение ее гарантирует общецивилизационный прогресс и способствует предотвращению конфликтов во внутреполитической жизни государств.

**Тема 9. Методы исследования конфликтов**

1. **Методологические основы конфликтологии. Этапы анализа конфликтов. Программа конфликтологического исследования.**
2. **Психологические методы в конфликтологии. Оценка внутриличностной конфликтности человека. Определение межличностной конфликтности человека. Изучение конфликтных отношений в группе.**
3. **Исследование межгрупповых конфликтов. Качественные методы изучения межгрупповых конфликтов. Математическое моделирование конфликтов.**

1. **Методологические основы конфликтологии. Этапы анализа конфликтов. Программа конфликтологического исследования.**

В период формирования конфликтологии решающее влияние на качество ее развития оказывают характер и степень решения мето­дологических и методических проблем. Общенаучными принципами исследования конфликтов являются принципы: развития; всеобщей связи; соблюдения требований основных законов и категорий диалек­тики; единства теории, эксперимента и практики в процессе познания; системного подхода, конкретно-исторического подхода; объективности.

Методологическими принципами самой конфликтологии высту­пают принципы: междисциплинарности; преемственности; эволюцио­низма; личностного подхода; поиска скрытого содержания конфликта.

Системный подход ориентирует конфликтолога на исследование конфликта как сложной, иерархически организованной, непрерывно развивающейся, многоуровневой, целостной системы. Без использо­вания системного подхода вряд ли возможно дать приемлемые для практики описание, объяснение конфликтов, а также рекомендации по их предупреждению и конструктивному разрешению.

Основными видами системного анализа конфликтов являются: системно-структурный, системно-функциональный, системно-генети­ческий и системно-информационный. При проведении эмпирических исследований реальных конфликтов хорошо зарекомендовал себя си­стемно-ситуационный метод. Слабость междисциплинарных связей различных отраслей конфликтологии требует усиления междисцип­линарного подхода при изучении конфликтов. Приведение в систему понятийных схем описания конфликтов, разрабатываемых в различ­ных науках, возможно в результате системно-содержательного анали­за конфликтного взаимодействия.

Этапы анализа конфликтов.

Известно восемь основных этапов научного анализа конфлик­тов.

1. Составление программы, достаточно подробного, всестороннего и завершенного теоретического обоснования методологических подхо­дов и методических приемов анализа интересующего конфликтолога явления. Программа — стратегический документ изучения, его обяза­тельный начальный этап. Она играет очень важную роль в достиже­нии поставленных конфликтологом целей *(В. А. Ядов,* 1987).

2. Определение конкретного объекта изучения (выборка). Конф­ликтолог, как правило, не может изучить все множество конфликтов, которое является носителем интересующего его аспекта конфликтного взаимодействия. Если, например, его интересует состояние конфликт­ности взаимоотношений сотрудников в организации, то он просто не имеет возможности изучить все отношения между всеми без исключе­ния сотрудниками. Да это и не нужно делать для того, чтобы предста­вить истинное положение дел. Состояние конфликтности взаимоотно­шений в организации можно достаточно объективно оценивать, изучая их в нескольких структурных подразделениях организации.

Все множество конфликтов, которое является объектом изучения И теоретически должно быть изучено, образует генеральную совокуп­ность. В нашем примере генеральную совокупность составляют взаи­моотношения всех сотрудников организации.

Выборка — часть генеральной совокупности, которая реально изуча­ется. В рассматриваемом примере выборку составляют те конкретные структурные подразделения, в которых конфликтолог реально анали­зирует состояние конфликтности взаимоотношений. Очевидно, с одной стороны, для получения достоверной информации выборка должна по объему как можно меньше отличаться от генеральной совокупности. С другой стороны, в интересах максимального сокращения времени, которого потребует изучение, а также материальных затрат выборка должна быть наименьшей.

Важным свойством выборки является ее репрезентативность, т. е. способность воспроизводить характеристики генеральной совокупно­сти. Определение выборки — ответственный этап в изучении конф­ликтов. Если нет научного обоснования выборки, то полученные на произвольной выборке данные могут только исказить истинное поло­жение дел. Чтобы этого не случилось, выборка должна моделировать свойства генеральной совокупности возможно более полно и учиты­вать ее характеристики, существенные для решения поставленных в ходе изучения задач.

1. Разработка методики анализа конкретного вида конфликтов. Методика представляет собой систему методов и процедур, использу­емых в процессе изучения конфликтов. Она должна соответствовать целям и задачам изучения, обеспечивать получение достаточно пол­ной и достоверной информации.
2. Пробное изучение конфликтов на небольшой выборке, оценка достоверности получаемой информации, доработка программы и ме­тодики. Практика изучения конфликтов показывает, что трудно сразу разработать такую методику, которая позволила бы в полном объеме решить все задачи исследования. Невозможно сразу предусмотреть все организационные проблемы; особенности поведения изучаемых людей в ходе исследования; понимание адресованных вопросов; по­бочные факторы, которые могут оказать значительное влияние на ре­зультаты, и способы их нейтрализации; достаточно точно определить силы, средства и время, необходимые для изучения; выявить возмож­ные трудности в обработке данных и другие проблемы. На все эти во­просы можно получить ответ только в практике самого изучения. Вот почему необходимо пробное исследование. Оно позволяет заранее выявить наиболее «узкие» места и устранить их. Пробное изучение дает возможность повысить достоверность полученной информации, уточнить и даже выдвинуть новые гипотезы, проверить организаци­онную процедуру анализа, дать предварительную оценку эффектив­ности приемов качественного и количественного анализа полученной информации.
3. Сбор первичной конфликтологической информации сопровож­дается контролем достоверности и надежности получаемых данных. На этом этапе важно как можно более полно реализовать программу анализа, изучить все то, что планировалось подвергнуть изучению, не допустить искажения собираемой информации.
4. Качественная и количественная обработка собранных данных проводится в соответствии с выдвинутыми гипотезами, но может и выходить за их рамки. На данном этапе основной метод — содержа­тельный теоретический конфликтологический анализ. Значительно расширяет его возможности обоснованное и грамотное использование математических методов, компьютерной техники.
5. Анализ и объяснение полученных результатов заключаются в систематизации собранных и обработанных данных, построении на этой основе описательной и объяснительной модели исследуемого аспекта конфликтного взаимодействия. Объясняя полученные ре­зультаты, важно избежать негативного влияния установок, сформи­ровавшихся до исследования. Если полученные факты противоречат ожидаемым, то необходимо не отбрасывать их, а менять выдвинутые гипотезы и повторно проверять факты. На этом этапе желательно уста­новить систему факторов, влияющих на развитие изучаемого конфлик­та, вскрыть наиболее существенные закономерности в его динамике.
6. Обоснование и формулировка выводов, практических рекомен­даций завершают процесс исследования. Для повышения эффектив­ности работы конфликтолога на этом этапе необходимо использовать не только информацию, полученную в ходе исследования, но и, опи­раясь на свой опыт, учитывать знания, имеющиеся по данной пробле­ме во всех отраслях конфликтологии.

Программа конфликтологического исследования

Каждый из рассмотренных в предыдущем параграфе этапов важен для достижения конечной цели анализа: получения новых существен­ных и достоверных знаний о конфликтном взаимодействии, выработ­ки на их основе практических рекомендаций, которые реально улуч­шили бы конструктивное регулирование конфликтов. Тем не менее сегодня качество изучения в первую очередь определяется добросовест­ностью его программы. Недостаточно добросовестно разработанная программа изучения неизбежно приведет к ложным выводам, даже если конфликтолог будет отлично действовать на всех остальных эта­пах. Отсюда — необходимость более подробного рассмотрения порядка разработки программы исследования конфликтов. Опыт показывает, что составление программы нередко вызывает наибольшие затрудне­ния у конфликтолога. И это естественно, поскольку четкая формули­ровка проблемы, логический анализ понятий, выдвижение гипотез и составление плана изучения требуют большой вдумчивости и кропот­ливой работы, важность которой, на первый взгляд, можно недооце­нивать *(В. А. Ядов,* 1987).

Программа представляет собой изложение основных задач, мето­дологических предпосылок и гипотез, анализа тех или иных явлений (процессов) в конфликтном взаимодействии с указанием правил, про­цедуры и логической последовательности операций по проверке ги­потез. Программа изучения наиболее фундаментально разработана в социологии и обычно включает в себя сформулированные результаты теоретической проработки следующих вопросов (рис. 9.6).

Обоснование и формулировка проблемы анализа. Конфликтолог должен выбирать для изучения реальные проблемы, имеющие наиболь­шее значение для познания и регулирования конфликтов. Это обуслов­лено важностью проблемы конфликта для жизни человека и общества; необходимостью быстрого развития конфликтологии; малым числом профессиональных конфликтологов.

В процессе формулировки проблемы необходимо стремиться к тому, чтобы в ней получили как можно более точное отражение и сама про­блемная ситуация, и определяющее ее реальное противоречие. При этом важно избегать постановки мнимых, решенных и второстепен­ных проблем. Проблема не должна быть слишком широкой. Если не удается сразу достаточно четко и ясно сформулировать проблему, то это может быть сделано в дальнейшем по мере разработки других час­тей программы. Изучать несколько проблем в рамках одного исследо­вания обычно нецелесообразно.

Определение объекта и предмета исследования. Конфликтологи­ческая проблема не существует сама по себе, а всегда предполагает сво­его носителя — людей, социальные группы, их деятельность, с которы­ми она неразрывно связана. Следовательно, объектом изучения для конфликтолога обычно выступают отдельные люди и группы различ­ного уровня. Четкое выделение объекта способствует правильному определению предмета анализа. Последний включает в себя те сторо­ны и свойства объекта, которые в наиболее полном виде выражают изучаемую проблему (скрывающееся в ней противоречие).

Определение цели изучения. Конечной целью изучения должны быть познание конфликтов и выработка практических рекомендаций, направленных на их конструктивное регулирование. Поэтому и цен­ность анализа определяется не объемом выполненной работы, а реаль­ной пользой, которую изучение принесло для решения задач, стоящих перед конфликтологией.

Логический анализ основных понятий предполагает точное, все­стороннее объяснение их содержания и структуры и уяснение на этой основе соотношения тех элементов и свойств изучаемого конфликта, поочередный анализ которых дает целостное представление о его со­стоянии.

При изучении, например, конфликтных взаимоотношений среди работников заводского цеха логический анализ основного понятия «конфликтные взаимоотношения» предполагает определение того, какие именно взаимоотношения считать конфликтными, какие самые «мелкие» нарушения отношений между работниками мы уже относим к конфликтным, т. е. установление «границ» конфликтных взаимоот­ношений. Кроме того, необходимо четко определить, каково должно быть содержание взаимоотношений, для того чтобы считать их конф­ликтами. Важно выявить структуру понятия конфликтных взаимоот­ношений, их виды, т. е. проанализировать понятия, которые входят в его структуру. Необходимо выявить основные факторы, влияющие на наличие и характер конфликтных взаимоотношений как явления в целом.

Таким образом, процесс логического анализа основных понятий со­стоит из двух этапов:

1. выявления главных сторон предмета изучения наиболее полным и точным определением его сущности;
2. совокупности подчиненных понятий, на которые «раскладывает­ся» основное понятие.

Предварительный системный анализ объекта изучения на данном этапе разработки программы, который тесно связан с предыдущим, состоит в том, что конфликтолог должен помимо логического анализа основных понятий осуществить предварительный системно-структур­ный, системно-функциональный, системно-генетический и системно-информационный анализ объекта исследования.

Выдвижение рабочих гипотез. Гипотеза — система умозаключений, посредством которой на основе ряда факторов делается вывод о суще­ствовании объекта, связи или причины явления, причем этот вывод нельзя считать абсолютно достоверным.

Предварительное выдвижение гипотез может предопределить внут­реннюю логику всего процесса изучения. Грамотно сформулированные гипотезы подсказывают правильный выбор объекта анализа, повыша­ют его оперативность, определяют в общих чертах методики, которые целесообразно использовать. Исследование, проводимое без достаточ­но проработанных гипотез, обычно малоэффективно, поскольку конф­ликтолог в этом случае не имеет четкого представления о том, какие конкретно связи он хочет установить. Выявить важные связи и отно­шения здесь помогает только случай. Вместе с тем важно, чтобы при всей своей четкости гипотезы не сковывали мысли конфликтолога,

заранее не предопределяли итоговые результаты его работы. Их фор­мулируют однозначно, избегая расплывчатых понятий.

Определение задач исследования конфликтов включает в себя по­иск ответов на его основные вопросы: каковы пути и средства реше­ния проблемы? Каковы цели, достигаемые на промежуточных этапах анализа?

Составление принципиального (стратегического) плана изучения необходимо для эффективной работы на следующих после составле­ния программы этапах. Уже в начале изучения важно представлять весь ход его до получения конечного результата хотя бы в общих чер­тах. В процессе предварительного планирования можно выявить про­блемы, которые легко решить в начале исследования, но трудно или вообще невозможно в ходе него.

Набросок основных процедур сбора и обработки первичных дан­ных призван решить практически те же задачи, что и предварительное планирование. Отличие заключается в том, что здесь предварительно планируется порядок сбора и анализа первичной конфликтологиче­ской информации. Это важно для определения выборки и разработки методики конкретного исследования.

Даже та сравнительно краткая характеристика программы, которую мы рассмотрели, показывает, что ее составление — сложное и ответ­ственное дело. Практика показывает, что на разработку программы уходит гораздо больше времени, чем на проведение самого исследова­ния. Однако жалеть сил на это не следует, так как тщательно проду­манная программа исследования — непременное условие осуществле­ния его на высоком научном уровне *(В. А. Ядов,* 1987).

После разработки программы изучения конфликтного взаимодей­ствия и определения эмпирических объектов исследования (выборки) конфликтолог приступает к разработке методики проведения конк­ретного исследования, которое базируется на знании и умении приме­нять на практике методы конфликтологии.

2. **Психологические методы в конфликтологии. Оценка внутриличностной конфликтности человека. Определение межличностной конфликтности человека. Изучение конфликтных отношений в группе.**

Сложность конфликта как явления внутренней жизни человека и социального взаимодействия предъявляет высокие требования к методам и методикам его изучения. Конфликтология, будучи срав­нительно молодой научной дисциплиной, объективно вынуждена ис­пользовать для изучения конфликта методы, разработанные в дру­гих отраслях знаний, в первую очередь методы психологии.

Оценка внутриличностной конфликтности человека

Сегодня в психологии есть не так уж много методов для изучения внутренней конфликтности личности. Это опрос и тестирование.

Довольно часто в психологической практике, в частности в психо­терапии, используется индивидуальная беседа, осуществляемая с по­мощью различных техник.

Что касается комплексных исследований, то обычно применяется блок методик, которые по косвенным показателям могут выявить внут-риличностный конфликт человека. Так, *Ю. Н. Юрлов* (1996) в иссле­дованиях использовал методику Т. Лири (получившую название ДМО — диагностика межличностных отношений), методику по изу­чению ценностных ориентации М. Рокича и шкалу депрессии. Это позволило ему выявить особенности внутриличностных конфликтов у курсантов военных училищ.

Для выявления внутриличностного конфликта применяется также методика, разработанная Г. Келлером, которая позволяет определить наличие конфликта в трех сферах: семейной, партнерского общения и производственной деятельности. Исследование проводилось в семьях студентов. Выявлено, что у мужчин и женщин превалирует конфликт­ность в партнерской сфере. Основой ее часто является напряженность сексуальных отношений, с которой связаны отсутствие взаимопони­мания, недостаток нежности, неправильное распределение домашних обязанностей, внебрачные связи партнера и отсутствие общих планов на будущее. Установлено, что при конфликтах в партнерской сфере ухудшаются возможности трудовой адаптации.

Полагая, что существует взаимосвязь межличностных и внутрилич­ностных конфликтов, *Е. П. Иванова* и *А. И. Светличный* (1993) выявляли эти типы конфликтов с помощью методики определения типа поведения в конфликтной ситуации К. Томаса. Кроме выделения пяти типов реагирования в конфликтной ситуации (см. параграф 10.2), предложены следующие варианты объяснения.

1. Определение отвергаемого способа реагирования, т. е. набрав­шего минимальное количество баллов. По аналогии с другими мето­диками, основанными на принципе выбора (методики *М. Люшера, Л. Зонди* и др.), авторы предполагают, что отвергается обычно подав­ляемая потребность. Сравнение предпочитаемого и отвергаемого спо­собов реагирования выявляет внутриличностный конфликт.
2. Применение трансактного анализа. С этой позиции способы пове­дения выглядят следующим образом. В сопротивлении проявляется позиция Родителя, в сотрудничестве — Взрослого, избегании и при­способлении — Ребенка, в компромиссе — Родителя и Ребенка. Комп­ромисс является способом, соединяющим в себе разнонаправленные позиции. Это более эмоционально нагруженный способ реагирования в конфликте, приводящий к усилению внутриличностного конфликта.
3. Анализ способов реагирования (предпочитаемых и отвергае­мых) с позиции соотношения своих интересов и оппонента. Такой подход, по мнению *Е. П. Ивановой* и *А. И. Светличного,* выводит на про­блему конфликта внутриличностных интересов. Например, выбор со­перничества и отвержение приспособления свидетельствуют о бессоз­нательной недооценке своих интересов и стремлении компенсировать это их активным утверждением. Экспериментально это подтверждено данными, полученными по методике *Т. Лири.*

Не всегда удается в ходе психологической диагностики выявить степень внутриличностной конфликтности и наиболее конфликтную в данный период времени сферу личности. Исходя из этого, один из авторов *{А. И. Шипилов,* 1999) разработал методику по определению уровня внутриличностной конфликтности. В основу методики поло­жено авторское понимание внутриличностного конфликта и его ви­дов. Здесь же отметим, что выделя­ется шесть видов внутриличностного конфликта:

1. мотивационный (между «хочу» и «хочу»);
2. нравственный (между «хочу» и «надо»);
3. ролевой (между «надо» и «надо»);
4. адаптационный (между «надо» и «могу»);
5. нереализованного желания (между «хочу» и «могу»);
6. неадекватной самооценки (между «могу» и «могу»).

Методика позволяет:

1. определить степень внутриличностной конфликтности человека;
2. выявить наиболее переживаемые типы внутриличностных конф­ликтов;
3. определить основные сферы актуальной внутриличностной конф­ликтности человека (мотивационная, долженствования, само­оценки).

Для проверки валидности методики различные категории опраши­ваемых (школьники выпускных классов, военнослужащие срочной службы, мужчины среднего возраста и женщины от 25 до 55 лет) тес­тировались по опросникам *Г. Айзенка и Р. Кеттелла.*

Для проверки надежности методики исследовалось влияние разви­тости волевых качеств личности на уровень ее конфликтности. Разви­тость волевых качеств помогает человеку преодолеть внутренние про­блемы с меньшими издержками *(f. Л. Рубинштейн,* 1976; *Ф. Е. Васшюк,* 1984; *Т. С. Агафонов,* 1996). С помощью методики «Личностный диф­ференциал» определялась развитость таких качеств, как решительность, уверенность, самостоятельность, невозмутимость и независимость. Полученные результаты позволили сделать ряд выводов:

1. чем выше степень напряженности, тем выше уровень внутрилич­ностной конфликтности;
2. чем более развиты у человека решительность, эмоциональная устойчивость, смелость, независимость, уверенность, тем ниже острота переживания внутриличностных конфликтов;
3. такие волевые качества, как невозмутимость и одержимость, ха­рактерны для человека с высоким уровнем внутриличностной конфликтности;
4. развитость самостоятельности и нормативности поведения не ока­зывает заметного влияния на внутриличностную конфликтность;
5. существует сильная положительная связь между уровнями внут­риличностной конфликтности и нейротизма;
6. выявлена отрицательная связь между уровнями внутриличност­ной конфликтности и экстраверсии;
7. подтверждено, что люди с развитым интеллектом острее пережи­вают внутриличностные конфликты.

Исследования на различных выборках (по профессиям, возрасту, полу) показали, что острее переживаются конфликты неадекватной самооценки, адаптационные и ролевые конфликты, менее остро — мотивационные и нравственные конфликты.

Определение межличностной конфликтности человека

На сегодняшний день в психологии пока не разработан опросник или тест, специально предназначенный для определения межличност­ной конфликтности человека. Поэтому специалисты используют ряд апробированных тестов, которые фиксируют выраженность качеств, свойств и состояний, свидетельствующих о повышенной конфликт­ности личности.

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. Конфликтность личности определяется комплексным действием психологических (тем­перамент, уровень агрессивности, психологическая устойчивость, уро­вень притязаний, актуальное эмоциональное состояние, акцентуация характера и т. д.), социально-психологических (социальные установки и ценности, отношение к оппоненту, направленность во взаимодействии «на себя», компетентность в общении и др.) и социальных факторов (условия жизни и деятельности, возможности релаксации, социаль­ное окружение, общий уровень культуры, возможности для удовлет­ворения потребностей и т. п.).

Рассмотрим наиболее часто применяемые тесты и опросники, по­зволяющие выявить те или иные аспекты конфликтности личности.

Опросник А. Басса — А. Дарки

• Данный опросник, впервые опубликованный в 1957 г., предназна­чен для определения индивидуального уровня агрессивности лично­сти. Агрессия рассматривается авторами методики как комплексный феномен, проявляющийся в различных формах агрессивных и враждеб­ных реакций: физической, косвенной, вербальной агрессии, раздражи­тельности, негативизме, обиде, зависти, подозрительности. Опросник дает возможность определить индивидуальные индексы агрессивно­сти и враждебности. Выделяет низкий, средний и высокий уровни.

В ряде исследований *(В. В. Згуро,* 1991; АЯ. *Шипилов,* 1993;Ю. *А. Ка-натаев,* 1995; *С. Б. Дохолян,* 1996) показано, что конфликтные люди имеют высокий индекс агрессивности. Индивиды с высоким уровнем конфликтности имеют выраженную установку и опыт применения насильственных средств для достижения своих целей. Из конфликт­ных столкновений они чаще всего пытаются выходить с помощью фи­зической или вербальной агрессии.

Методика Т. Лири

Это методика изучения взаимоотношений в малой группе. Создана *Т. Лири, Т. Лефоржем и Р. Сазеком* в 1954 г. Адаптирована и опублико­вана в нашей стране в 1972 г. Она дает возможность определить пре­обладающий тип отношения личности к окружающим (выделяются восемь типов). Наиболее конфликтными являются прямолинейно-агрессивный (третий тип) и недоверчиво-скептический (четвертый тип). Если опрашиваемый набирает по одному из этих типов более 8 баллов (из 16 возможных), высока вероятность конфликтности лич­ности *(Л. Н. Собчик,* 1990).

Получены данные, говорящие о взаимозависимости личностных параметров, диагностированных по методикам А. *Басса* — *А. Дарки* и *Т. Лири (А. И. Шипилов,* 1993). Например, прямолинейно-агрессивный тип отношения к окружающим положительно коррелирует с физиче­ской и косвенной агрессией, раздражением, негативизмом и обидой. Для недоверчиво-скептического типа свойственны косвенная агрес­сия, раздражение, негативизм, обида и подозрительность.

Личностный опросник Г. Айзенка

Позволяет выявить тип темперамента личности с помощью двух шкал: «экстраверсия—интроверсия» и «нейротизм—стабильность». Повышенный уровень нейротизма способствует конфликтному пове­дению личности. Зависимость между экстравертированностыо и конф­ликтностью человека не выявлена.

16-факторный личностный опросник Р. Кеттелла

Его также можно применить для выявления конфликтных лично­стей. Например, для определения психологических особенностей конф­ликтной личности были подсчитаны оценки по каждому фактору оп­росника *Р. Кеттелла* у конфликтных и бесконфликтных индивидов, а также коэффициенты различий средних оценок Стьюдента (i-крите-рий) между факторами *(В. В. Синеок,* 1997). Статистически значимы­ми различия оказались по следующим факторам: *F —* беспечность-озабоченность *(t* = 3,43; а = 0,01); *G* — сила—слабость «сверх-Я» *(t* = 5,7; *а* = 0,001); Я — смелость—робость (£ = 2,36; а = 0,05); / — суровость-нежность *(t* = 2,38; а = 0,05); *N* — расчетливость—наивность *(t* = 2,37; а= 0,01). Анализ показывает, что относительно более конфликтные личности по сравнению с бесконфликтными обладают следующими психологическими особенностями: они скрытны, их отличает прак­тичность, жесткость, суровость, независимость, решительность, сме­лость. Это, как правило, честолюбивые, стремящиеся к лидерству лич­ности.

Шкала реактивной и личностной тревожности

Разработана американским психологом *Ч. Спилбергером* для изме­рения тревожности как эмоционального состояния и как свойства лич­ности. Адаптированный вариант опросника Спилбергера предложил *Ю. Л. Ханин* (1980). Тревожность как эмоциональное состояние опре­деляется присутствующим в данный момент у человека напряжением, беспокойством, нервозностью. Как свойство личности она выступает индикатором проявления человеком опасения, страха в объективно безопасных ситуациях, воспринимаемых им как угрожающие. Поло­жительная связь между повышенной тревожностью и конфликтно­стью личности подтверждена в ряде исследований (Я. *В. Гришина,* 1978; *С. И. Ерина,* 1982; *Т. А. Полозова,* 1980; *А. И. Тащева,* 1987).

Методика «Q-сортировка»

Предложена *X. Золеном* и *Д. Штоком.* Позволяет измерить проявле­ние у членов группы таких тенденций поведения, как зависимость-независимость, общительность—необщительность, стремление к борь­бе — избегание борьбы. О конфликтности личности свидетельствует высокий показатель тенденции к борьбе, который рассматривается как стремление к завоеванию более высокого статуса и авторитета в сис­теме межличностных отношений *(Ю. А. Канатаев,* 1992; *И. А. Лама-нов,* 1998).

Опросник К. Томаса

Предназначен для определения стратегий поведения в конфликт­ных ситуациях. Опросник адаптирован *Н. В. Гришиной* (1978). Выде­ляются пять основных стратегий конфликтного поведения: соперни­чество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление. Сущность и особенности их применения рассмотрены в гл. 17. Опти­мальным поведением в конфликтных ситуациях считается такое, когда применяются все стратегии и каждая из них имеет значение в интерва­ле от 5 до 7 баллов (минимальное числовое значение — 0, максималь­ное — 12 баллов).

Преобладание одной из стратегий свидетельствует о том, что чело­век ориентируется преимущественно на эту линию поведения в конф­ликте. Выбор стратегии определяется личностными и социальными факторами. Ориентация на ту или иную стратегию зависит от преобла­дающего отношения к окружающим *(Е. В. Журавлева,* 1989), уровня агрессивности *(Ю. А. Канатаев,* 1994; *И. А. Ломаное,* 1998). На выбор стратегии поведения в конфликте влияют возраст человека, тип дея­тельности, склонность к нормативному или асоциальному поведению.

Чаще применяют­ся компромисс, сотрудничество и избегание.

Реже люди ориентируются на соперничество и приспособление. Ряд категорий опрошенных часто использует уступку (приспособле­ние). Это государственные служащие — руководители среднего и низо­вого звена и воспитатели детских садов. Причины этого, по-видимому, различны. Воспитатели детских садов по роду деятельности ориенти­рованы на мягкие формы взаимодействия, в том числе и в трудных ситуациях. Государственные служащие в конфликтах часто идут на уступки, по-видимому, по причине опасения возможных санкций, осо­бенно увольнения с работы (Д. *Л. Моисеев,* 1997).

Изучение конфликтных отношений в группе

Для изучения межличностных конфликтов, а также конфликтоген-ных явлений (социально-психологическая напряженность в отношени­ях, несовместимость, наличие микрогрупп с отрицательной направлен­ностью) используются методы и методики социальной психологии: *наблюдение, социометрия, опросы, тестирование, ретроспективный анализ конфликтов, изучение документов, эксперимент.*

Наблюдение

Как междисциплинарный метод применяется для изучения конф­ликтов различного уровня — от внутриличностного до межгосудар­ственного. Как метод сбора первичной информации об изучаемом объекте путем целенаправленного, организованного, непосредствен­ного восприятия и фиксирования конфликтных событий наблюдение обладает рядом достоинств. В ходе наблюдения конфликт воспринима­ется непосредственно. Это может быть обеспечено участием в конфлик­те (наблюдатель выступает одним из оппонентов) и восприятием конф­ликта со стороны (свидетель, второстепенный участник, медиатор). Наблюдение позволяет оценить действие многих факторов в конфлик­те, их «весомость» и эффективность воздействия. При наблюдении обеспечивается естественность условий, в которых протекает конф­ликт. Конфликт наблюдается в динамике.

Однако наблюдение конфликта имеет и минусы: частный характер наблюдаемой конфликтной ситуации; взаимное влияние наблюдателя и конфликта. Наблюдатель становится в той или иной степени участ­ником конфликта, и его психика подвергается изменениям, которые присущи противоборствующим сторонам (искаженное восприятие, негативные эмоции, поиск справедливой позиции и др.). Полученные таким образом факты с личностной окраской не могут быть фактами научными. Необходимо учитывать влияние личного опыта, знаний,

установок, эмоционального состояния наблюдателя на результаты изучения конфликта. Известна также трудоемкость оформления ито­гов наблюдения.

Социометрия

Этот социально-психологический тест, применяемый для оценки межличностных эмоциональных связей в группе, разработан амери­канским социальным психологом и психиатром *Я. Морено.*

В конфликтологии применяется для выявления напряженных, конф­ликтных взаимоотношений в малой группе. Основывается на опреде­лении каждым членом группы своего отношения к окружающим по предложенным критериям. Разработаны различные модификации со­циометрии. Так, координатно-социограммный метод *(А. И. Шкиль,* 1990) позволяет, по мнению автора, выделять в исследуемых группах конфликтные пары, индифферентных личностей, микрогруппы с по­ложительным и отрицательным статусами в официальных и неофи­циальных подсистемах общения.

Модульный социотест межличностных конфликтов разработан на основе идей социометрии, однако более эффективен при изучении конфликтных явлений, нежели традиционная социометрия *(А. Я. Ан-цупов,* 1992). Модульная структура обычно включает четыре базовые измерительные шкалы (отношение к каждому члену группы; пред­ставление об отношении каждого к нему самому; качество выполне­ния должностных обязанностей; развитость нравственных качеств) с фиксированными оценками в пределах от +5 до -5 баллов. Методи­ка позволяет рассчитать ряд индексов, в частности, индекс конфликт­ности группы и индексы конфликтности каждого ее члена (подробнее см. гл. И).

Пространственная социометрия представляет более «мягкий», не слишком очевидный по откровенности выбора, вариант социомет­рии; Позволяет выявить членов группы, с которыми у испытуемого более близкие отношения, и тех, с кем у него безразличные или конф­ликтные отношения. Применяется в работе детских и школьных пси­хологов, в ходе социально-психологических тренингов.

Цветовой тест отношений (ЦТО) применяется в тех случаях, когда у опрашиваемых существует установка на сокрытие от психолога своих конфликтных отношений в группе. ЦТО базируется на предположении о том, что существенные характеристики отношений и порожденных ими состояний коррелируют с цветовой гаммой. Цветовая гамма (цве-тоассоциации) позволяет выявить скрытые взаимоотношения в группе, минуя защитные механизмы. В ЦТО используется набор цветовых стимулов из восьмицветного теста *Люшера.*

Метод опроса

Применяется при исследовании различных видов конфликта. Ис­пользуются анкетирование, беседы, массовые и экспертные опросы. Так, *Т. А. Полозова* предложила методику определения внутригруп-повой конфликтности (1980). Ее основу составляет экспертная оцен­ка межличностных отношений членов коллектива, позволяющая, по мнению автора, выделить конфликтные пары. Методика также вклю­чает выявление общих нормативов поведения в конфликтной ситуа­ции, определение образа конфликтного и неконфликтного человека, оценку коллектива по биполярной шкале.

Сюда же можно включить систему диагностики педагогических социально-перцептивных барьеров и изучения их проявления в ус­ловиях педагогического конфликта *(Б. Я. Алишев,* 1984).

Используя сочинение на тему «Моя группа» в учебных группах ПТУ, *Е. В. Первышева* (1989) выделила конфликтные пары в этих группах.

Опросник, предложенный *Б. Кросби и Дж. Шерер,* позволяет опре­делить индекс конфликтности психологического климата в органи­зации. Опросник включает следующие факторы: баланс власти как субъективное чувство удовлетворенности сотрудников распределени­ем власти в организации; выражение чувств (насколько принято в организации открытое выражение эмоций, и прежде всего негатив­ных); отношение к открытому несогласию (как чувствуют себя сотруд­ники организации, высказывающие свое несогласие в процессе при­нятия решения); стиль решения конфликта руководителем: избегание открытого разрешения конфликта, давление на подчиненных в ходе обсуждения, сглаживание или открытая и объективная работа с людь­ми по регуляции конфликта.

В эту группу средств исследования можно включить и методику оценки психологического климата в группе с помощью шкалы-опрос­ника Ф. *Фидлера* — *Ю. Ханина.* Шкала состоит из противоположных по смыслу пар слов (антонимов). С их помощью можно описать атмо­сферу в группе (например, «дружелюбие—враждебность», «согласие-несогласие», «теплота—холодность» и т. д.). Чем ближе к правому или левому слову в каждой паре опрашиваемый поставит свою метку, тем более выражены эти признаки в группе. По усредненным данным всех членов группы строится ее общий профиль. Так можно получить ин­формацию об уровне конфликтности группы.

К данной группе относится и методика «Межличностный семейный конфликт», предназначенная для выявления супружеских затруднений с целью консультирования супружеской пары и коррекции отношений *(В. П. Левкович, О. Э. Зуськова,* 1985). Методика представляет собой набор пятибалльных шкал, составляющих вопросник из 168 пунктов. Их содержание характеризует следующие сферы жизнедеятельности семьи: семейные роли; потребность в общении; познавательные по­требности; материальные потребности; потребности в защите «Я-кон-цепции»; культура общения; взаимная информированность; уровень моральной мотивации; проведение досуга; частота конфликтов и спо­собы их разрешения; субъективная оценка удовлетворенности каждо­го супруга браком.

Сюда же можно отнести и методику «включенного конфликта», разработанную *Ю. В. Баскиной* (1992). Она предназначена для диаг­ностики родительского отношения к ребенку 6-10 лет и позволяет выявить различия в отношении к ребенку у родителей из гармоничных и конфликтных семей. Родителю предлагается включиться в несколько конфликтных ситуаций, основным участником которых якобы являет­ся его ребенок. В процессе исследования зачитываются незаконченные рассказы, в которых описываются проблемы, характерные для детей 6-10 лет. Опрос проводится сначала с родителем, а затем с ребенком. Методика включенного конфликта не предполагает реальное взаимо­действие родителя с ребенком. Она условно создает ситуацию обще­ния между ними. При этом выявляются типичные для родителей фор­мы взаимодействия с ребенком. В результате коррекционной работы процент родителей в группе испытуемых, дающих в основном жест­кие указания, снизился с 66,7% до 27,7%.

Тесты

Примером применения тестов для изучения конфликтов в малой группе может служить методика «Детский рисунок "Моя семья"». Представляет проективную методику для выявления внутрисемейных отношений. Используется уже несколько десятков лет в практической психологии. О возможной конфликтности в отношениях ребенка с ро­дителем могут свидетельствовать: отдаленность друг от друга; отсут­ствие члена семьи на рисунке; между ребенком и родителем нарисован какой-то барьер; деформация состава семьи; поза родителя по отноше­нию к ребенку и др.

Ретроспективный анализ конфликтов

В фрагментарном виде применяется сравнительно давно. *А. И. Та­щева* разработала опросник для анализа конфликтных отношений су-дружеских пар — «ретроспективную рефлексию конфликтов» (1987). респондентам предлагалось ответить на вопросы, касающиеся наибо­лее типичных конфликтов, способов поведения, факторов эскалации конфликтов, что мешает их предотвращению, как ведет себя оппо­нент. *М. Голъштпейн-Бек* (1978) на основе ретроспективного анализа 426 конфликтных ситуаций на промышленных предприятиях выявил, что преобладающую часть конфликтов (63,4%) представляют конф­ликты между руководителями и подчиненными. Применение ретро­спективного анализа конфликтов в рамках ситуационного метода их исследования рассмотрено в гл. 12.

Изучение документов

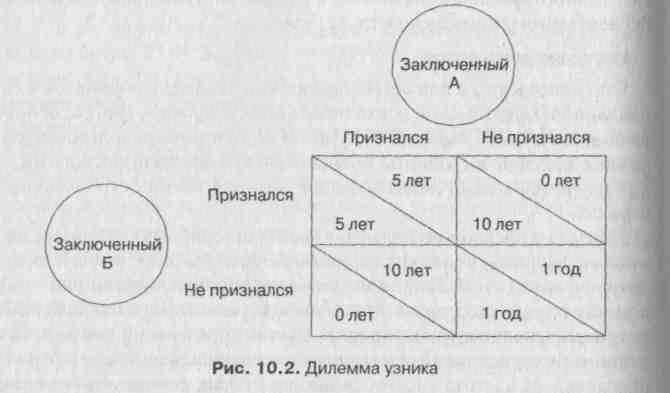
Оно используется для ретроспективного анализа конфликтов в со­циальной и юридической психологии *(М. П. Крапивин,* 1987; *С. В. Куд­рявцев,* 1991; *А. И. Тащева,* 1987). Так, *М. П. Крапивин* использовал раз­личные документы (рапорты, объяснительные записки, доклады и др.) для изучения межличностных конфликтов в военно-строительных отрядах.

Исходя из предположения, что в часто повторяемых синонимах тер­мина «конфликт» отражаются привычные способы разрешения и харак­тер конфликта, *А. И. Тащева* исследовала синонимический ряд этого понятия (ссора, спор, драка, столкновение, разногласия, напряженные отношения, недопонимание и др.). Анализ определений конфликта и синонимов осуществлялся методом контент-анализа, в ходе которого определялась частота употребления различных синонимов (отноше­ние числа упоминаний данного синонима конфликта к общему числу ответивших на этот вопрос).

Эксперимент

Первые упоминания об экспериментальном изучении межличност­ных конфликтов в отечественной психологии относятся к середине 60-х гг. *(Л. С. Славина,* 1965). С помощью моделей конфликтных ситуа­ций изучался процесс разрешения конфликтов. Использовались также западные методики. Так, Д. *А. Поспелов* (1968) исследовал внутригрупповые процессы в ходе ненулевых игр с числом игроков, большим Двух. За основу были взяты конфликтные модели *А. Рапопорта нА.Ча-Маха.*

Классической экспериментальной ситуацией стала «дилемма узни­ка» *{Д. Майерс,* 1997), суть которой состоит в следующем. Двух подозреваемых по отдельности допрашивает прокурор. Оба они виновны, однако у прокурора имеются только доказательства их виновности в меньших преступлениях. Поэтому он предлагает каждому из преступ­ников по отдельности признаться: если один сознается, а другой нет, прокурор гарантирует сознавшемуся минимальный срок (а его при­знание использует для обвинения другого в более тяжком преступле­нии). Если сознаются оба, каждый получит умеренный срок. Если ни один не признается, наказание для обоих будет незначительным. Ито­говые сроки заключения указаны на рис.



Чтобы минимизировать собственный срок, многие признаются, не­смотря на то что совместное признание ведет к более суровым приго­ворам, чем обоюдное непризнание. Так заключенные попадают в со­циальную ловушку.

В 60-е гг. группой отечественных ученых *(А. Ф. Быстрицкая,* 1966; *В. К. Васильев,* 1968; *Ф. Д. Горбов,* 1966; *М. А. Новиков,* 1968; *А. Б. Сав­вин,* 1966 и др.) проводилась серия экспериментов по исследованию внутригрупповых конфликтов в ходе совместной деятельности. Ис­пользовалась методика, основу которой составляло устройство «Гомео-стат». Предметом исследования выступала эмоциональная и поведен­ческая сферы взаимоотношений людей в конфликтной ситуации. Для «провоцирования» группы к конфликту использовались: предъявление группе неразрешимых задач с предварительным обучением на разреши­мых задачах; предъявление группе сложных задач с предварительным обучением на легких задачах; внесение помехи в коллективную дея­тельность в результате скрытого участия экспериментатора в качестве одного из членов группы.

С целью изучения когнитивного конфликта и условий перераста­ния его в межличностный *Н. И. Фрыгина* (1980) проводила экспери­мент, основой которого являлось групповое обсуждение рассказов по предъявленным картинкам из набора проективной методики ТАТ. Эксперимент в 80-е гг. применялся преимущественно для изучения конфликтных отношений в детской среде *(А. А. Рояк,* 1988). Кроме того, *Э. И. Киршбаум* (1986) экспериментально моделировал типичные конфликтные ситуации в учебном процессе. Им доказано, что психо­логическая защита как способ разрешения конфликтных ситуаций в педагогическом процессе нежелательна.

Экспериментальное изучение конфликта основывается на модели­ровании конфликтных ситуаций, преимущественно в лабораторных условиях. Берутся простые конфликтные игры, разработанные в зару­бежной психологии, и более сложные конфликтные ситуации, моде­лирующие реальные столкновения.

Во-первых, подобные исследования межличностных конфлик­тов связаны с трудностями организационного плана. Некоторые из них неприемлемы с нравственной точки зрения.

В о - в т о р ы х, на основе моделируемых конфликтов нельзя делать выводы применительно к жизненным ситуациям. Нет уверенности в том, что взаимосвязи, выявленные в игровой ситуации, проявятся в реальных конфликтах. Кроме того, в эксперименте трудно смодели­ровать мотивацию, характерную для реальной конфликтной ситуации. А именно мотивация сторон является определяющей для многих па­раметров конфликта. Эти трудности привели к тому, что эксперимент в настоящее время довольно редко применяется для изучения внутри-групповых и межличностных конфликтов.

**3. Исследование межгрупповых конфликтов. Качественные методы изучения межгрупповых конфликтов. Математическое моделирование конфликтов.**

Качественные методы изучения межгрупповых конфликтов

Качественные методы исследования часто называют общими мето­дами научного познания. К ним относятся: *анализ, синтез, индукция, дедукция, исторический, логический методы, обобщение, сравнение* и др.

Анализ. Этот метод постоянно применяется в научных исследова- I ниях. Он состоит в мысленном расчленении изучаемого предмета на составные части или выделении признаков предмета для изучения их в отдельности как части единого. Например, выделяются структурные элементы конфликта, делается анализ оппонентов, их мотивов, инте­ресов, позиций, стратегии, тактики и т. п.

Синтез. Это метод познания, при котором происходит мысленное соединение составных элементов изучаемого предмета и его свойств, расчлененных в результате анализа, и изучение этого предмета как единого целого. В ходе синтеза раскрываются место и роль каждого элемента в системе, познается их проявление в предмете как единство многообразного.

Индуктивный метод. Заключается в том, что общий вывод делается из частных посылок. Например, результаты изучения отдельных фраг­ментов, событий, фактов масштабного конфликта индуктивно обоб­щаются. На этой основе вскрываются общие закономерности функцио­нирования конфликта.

Дедуктивный метод. Заключается в определении частного вывода из общего положения. В этом случае мы от общего, абстрактного воз­вращаемся снова к конкретному, частному, но не к исходному положе­нию, а к обогащенному новым знанием об этом конкретном.

Исторический метод. Применяется в политологических и истори­ческих исследованиях конфликтов. Он состоит в изучении временно­го хода развития конфликта, начиная от возникновения и заканчивая его завершением. Исторический метод позволяет изучить те конкрет­ные условия и обстоятельства, в которых зарождался конфликт, оце­нить роль личностей, социальных групп в его развитии, проанализи­ровать на основе различных примеров формы завершения подобных конфликтов.

Логический метод. Включает средства и способы логического опи­сания и объяснения конфликтов и основан на формах мышления и законах диалектической и формальной логики. Использование логи­ческих средств при описании и объяснении конфликтов позволяет избежать ошибок при определении направлений их предупреждения, реализовать логически правильную процедуру разрешения конфлик­та. Данный метод тесно связан с историческим методом, который не существует в отрыве от логического метода. Одних исторических фак­тов недостаточно для глубокого познания конфликта; факты необхо­димо систематизировать, обобщить и сделать из них выводы. Поэтому без логической обработки исторического материала не обойтись при исследовании конфликтов.

Обобщение. Состоит в исследовании свойств, связей и отношений конфликта, которые характеризуют не отдельно взятый конфликт, а целый класс однородных в данном отношении конфликтов. При обобщении важно уметь выделять единичное, то, что свойственно только этой конфликтной ситуации, и общее, что присуще целому ряду конфликтов. Данный метод применяется в большинстве научных дисциплин, изучающих конфликт.

Сравнительный метод. Предполагает сопоставление ряда аспектов конфликта и выяснение сходства или различия их проявлений в раз­личных конфликтах. В результате сравнения устанавливаются раз­личия в параметрах конфликта, что позволяет дифференцированно управлять конфликтными процессами.

Математическое моделирование конфликтов

В последнее время для исследования межгрупповых и межгосудар­ственных конфликтов все чаще применяется метод математического моделирования. Его значимость связана с тем, что экспериментальные исследования таких конфликтов достаточно трудоемки и сложны. Наличие модельных описаний позволяет изучить возможное разви­тие ситуации с целью выбора оптимального варианта их регулирова­ния.

Математическое моделирование с привлечением современных средств вычислительной техники дает возможность перейти от простого на­копления и анализа фактов к прогнозированию и оценке событий в реальном масштабе времени их развития. Если методы наблюдения и анализа межгруппового конфликта позволяют получать единичное решение конфликтного события, то математическое моделирование конфликтных явлений с использованием ЭВМ позволяет просчитывать различные варианты их развития с прогнозированием вероятно­го исхода и влияния на результат.

Математическое моделирование межгрушювых конфликтов позволяет заменить непосредственный анализ конфликтов анализом свойств и характеристик их математических моделей.

Математическая модель конфликта представляет собой систему формализованных соотношений между характеристиками конфликта, разделяемыми на параметры и переменные. Параметры модели отража­ют внешние условия и слабо меняющиеся характеристики конфликта, переменные составляющие — основные для данного исследования характеристики.

Изменение этих значений конфликта представляет главную цель моделирования. Содержательная и операциональная объясняемость используемых переменных и параметров — необходимое условие эффективности моделирования.

Использование математического моделирования конфликтов на­чалось в середине XX в., чему способствовало появление электрон­но-вычислительной техники и большое количество прикладных ис­следований конфликта. Пока трудно дать четкую классификацию математических моделей, используемых в конфликтологии. В осно­вание классификации моделей можно положить применяемый мате­матический аппарат (дифференциальные уравнения, вероятностные распределения, математическое программирование и т. п.) и объектымоделирования (межличностные конфликты, межгосударственные конфликты, конфликты в животном мире и т. д.). Можно выделить типичные математические модели, используемые в конфликтоло­гии:

1. *вероятностные распределения* представляют собой простейший способ описания переменных через указание доли элементов со­вокупности с данным значением переменной;
2. *статистические исследования зависимостей —* класс моделей, ши­роко применяемый для изучения социальных явлений. Это преж­де всего регрессионные модели, представляющие связь зависимых и независимых переменных в виде функциональных отношений;
3. *марковские цепи* описывают такие механизмы динамики распре­делений, где будущее состояние определяется не всей предысто­рией конфликта, а только «настоящим». Основным параметром конечной цепи Маркова является вероятность перехода стати­стического индивида (в нашем случае оппонента) из одного состояния в другое за фиксированный промежуток времени. Каж­дое действие приносит частный выигрыш (проигрыш); из них складывается результирующий выигрыш (проигрыш);
4. *модели целенаправленного поведения* представляют собой исполь­зование целевых функций для анализа, прогнозирования и плани­рования социальных процессов. Эти модели обычно имеют вид задачи математического программирования с заданными целевой функцией и ограничениями. В настоящее время это направление ориентировано на моделирование процессов взаимодействия це­ленаправленных социальных объектов, в том числе и определение вероятности возникновения конфликта между ними;
5. *теоретические модели* предназначены для логического анализа тех или иных содержательных концепций, когда затруднена воз­можность измерения основных параметров и переменных (воз­можные межгосударственные конфликты и др.);
6. *имитационные модели* представляют собой класс моделей, реали­зованных в виде алгоритмов и программ для ЭВМ и отражающих сложные зависимости, не поддающиеся содержательному анали­зу. Имитационные модели — это средство машинного экспери­мента. Оно может использоваться как для теоретических, так и для практических целей. Этот способ моделирования применя­ется для исследования развития уже идущих конфликтов.

**Тема 10. Предупреждение конфликтов**

1. **Особенности профилактики и прогнозирования конфликтов. Объективные и организационно-управленческие условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов.**
2. **Технология предупреждения конфликта. Изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента. Психология конструктивной критики.**
3. **Факторы препятствующие возникновению конфликтов.**
4. **Методы психокоррекции конфликтного поведения: социально-психологический тренинг; индивидуально-психологическое консультирование; аутогенную тренировку; посредническую деятельность психолога (социального работника); самоанализ конфликтного поведения.**

1. **Особенности профилактики и прогнозирования конфликтов. Объективные и организационно-управленческие условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов.**

Прогнозирование возникновения конфликтов является главной предпосылкой эффективной деятельности по их предупреждению. Прогнозирование и профилактика конфликтов выступают направлениями управленческой деятельности по регулированию социальных противоречий.

Особенности управления конфликтами во многом определяется их спецификой как сложного социального явления.

*Важным принципом управления конфликтом* является принцип компетентности.

Вмешательство в естественное развитие конфликтной ситуации должно осуществляться компетентными людьми.

Во-первых, - люди, вмешивающиеся в развитие конфликтной ситуации, должны обладать общими знаниями о характере возникновения, развития и завершения конфликтов вообще.

Во-вторых, - необходимо собрать максимально разностороннюю, подробную содержательную информацию о конкретной ситуации.

*Еще один принцип*.

Регулирование конфликтов требует, не блокировать, а стремиться разрешить его неконфликтными способами.

Лучше все же дать возможность людям защищать свои интересы, но добиться, что бы они делали это путем сотрудничества, компромисса, избегания конфронтации.

Рассмотрим содержание такого понятия как управление конфликтом.

Управление конфликтом – это сознательная деятельность по отношению к нему, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной.

Управление конфликтом включает: диагностику, прогнозирование, профилактику, предупреждение, ослабление, урегулирование, разрешение.

Управление конфликтами более эффективно, если оно осуществляется на ранних этапах возникновения социальных противоречий. 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.

Прежде чем прогнозировать конфликты, наука должна пройти два этапа в их познании.

Во-первых, - необходима *разработка описательных моделей* различных видов конфликтов. Необходимо определить сущность конфликтов, дать их классификацию, вскрыть структуру, функции, описать эволюцию и динамику.

Во-вторых, - должны *быть разработаны объяснительные* *модели* конфликтов.

Признаки социальной напряженности могут быть выявлены методом обычного наблюдения. Возможны следующие способы прогнозирования " зреющего" конфликта:

1. стихийные мини-собрания (беседы нескольких человек);
2. увеличение числа неявок на работу;
3. увеличение числа локальных конфликтов;
4. снижение производительности труда;
5. повышенный эмоционально-психологический фон;
6. массовое увольнение по собственному желанию;
7. распространению слухов;
8. стихийные митинги и забастовки;
9. рост эмоциональной напряженности.

Выявление источников социальной напряженности и прогнозирование конфликта на ранней стадии его развития значительно снижает затраты и уменьшает возможность негативных последствий. Важным способом управления конфликтами является их профилактика.

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. Предупредить конфликты гораздо легче, чем конструктивно разрешить их. Профилактика конфликтов не менее важна, чем умение конструктивно их разрешить. Она требует меньше затрат сил, средств и времени.

Объективные и организационно-управленческие условия, способствующие профилактике деструктивных конфликтов.

1. Создание благоприятных условий для жизнедеятельности работников в организации.

К ним в первую очередь можно отнести: материальную обеспеченность семьи, условия работы членов семьи и обучение детей; здоровье человека; отношение в семье.

2. Справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе, организации.

Если дефицитные материальные блага распределять между работниками, во-первых, справедливо, во-вторых, гласно.

3. Разработка правовых и других нормативных процедур разрешения типичных предконфликтных ситуаций.

Унижение начальником достоинства подчиненного; определение размеров заработной платы; назначение на вакантную должность при наличии нескольких претендентов; увольнение сотрудников.

4. Успокаивающая материальная среда, окружающая человека.

К факторам материальной среды, способствующих уменьшению вероятности конфликтов, можно отнести: удобную планировку рабочих и жилых помещений, освещенности, наличие комнатных растений, аквариумов, оборудование комнат психологической разгрузки, отсутствия раздражающих шумов.

5. Использование различных форм поощрения.

Многообразие форм поощрения следует рассматривать как действенный фактор управления мотивацией трудовой деятельности. Вместе с тем продуманная и сбалансированная политика организации в области мотивации является мощным средством профилактики конфликтов.

Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

* Социально-психологические условия профилактики конфликтов представляет большой интерес для конфликтолога. В интересах предупреждения возникновения конфликтов необходимо учитывать, что социальное взаимодействие носит непротиворечивый характер тогда, когда оно сбалансировано. Рассмотрим пять основных балансов, сознательное или несознательное нарушение которых может привести к конфликтам.
* Поддержание в ходе взаимодействия баланса ролей. Каждый из партнеров может играть по отношению к другому роли старшего, равного или младшего по своему психологическому статусу. Психологически наиболее комфортной ролью человека нередко является роль старшего. Но эта роль потенциально наиболее конфликтна, поскольку именно она не устраивает партнера. Он не хочет играть роль младшего. Наиболее благоприятным для предупреждения ролевого конфликта является взаимодействие с окружающими на равных.
* Поддержание баланса взаимозависимости в решениях и действиях. Каждый в идеале стремится делать то, что он хочет и когда хочет. Однако свобода каждого из нас не может обеспечиваться за счет свободы тех, с кем мы взаимодействуем. Слишком большая зависимость человека от партнера ограничивает его свободу и может спровоцировать конфликт. В ходе общения необходимо поддерживать комфортный баланс взаимозависимости.
* Нарушение баланса взаимных услуг во взаимодействии диады людей чревато напряженностью в их взаимоотношениях и возможным конфликтом. Если человек оказал сослуживцу ненормативную услугу, а в ответ не получил с течением времени услуги примерно такой же ценности, то баланс услуг нарушается.
* Поддержание баланса ущерба. Если человеку нанесен ущерб, то он испытывает желание причинить ответный ущерб тем людям, по чьей вине пострадал. 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. Человеку свойственна самооценка своего поведения, и он в качестве основы оценки чаще выбирает положительные стороны своей личности. При оценке работы подчиненного начальником он чаще оценивает по тому, что подчиненному не удалось сделать по сравнению с нормативными требованиями.

2. **Технология предупреждения конфликта. Изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента. Психология конструктивной критики.**

Технология предупреждения конфликта

Изменение своего отношения к ситуации и поведения в ней

Перечислим основные способы и приемы коррекции своего отношения к предконфликтной ситуации и поведения в ней, которые связаны с умением человека грамотно общаться.

Умение определить, что общение стало предконфликтным, и «вернуться» из конфликтной ситуации к нормальному взаимодействию, а не пойти на конфликт.

Умение человека понимать партнера по взаимодействию и не идти на конфликт, если нет уверенности, что партнером его мотивы правильно поняты.

Терпимость к инакомыслию.

Забота человека о снижении своей относительно устойчивой тревожности и агрессивности.

Управлять своим текущим психическим состоянием, избегать предконфликтных ситуаций при перевозбуждении или переутомлении.

В общении с окружающими нужно быть внутренне готовым к решению возникающих проблем путем сотрудничества, компромисса, избегания или уступки.

В ходе общения с партнером желательно хотя бы изредка улыбаться.

Не нужно ждать от окружающих слишком многого.

Общаться с людьми, проявляя искреннюю заинтересованность в партнере по общению.

Конфликтоустойчивость - способность человека сохранять конструктивные способы взаимодействия с окружающими вопреки воздействию конфликтогенных факторов.

Не забывайте о чувстве юмора.

Способы и приемы воздействия на поведение оппонента

Рассмотрим основные способы и приемы воздействия на партнера по общению, его отношение к предконфликтной ситуации и поведение в ней.

Не требуйте от окружающих невозможного, учитывайте, что их способности к различным видам деятельности различны.

Не стремитесь быстро, радикально, путем прямых воздействий перевоспитать человека.

В процессе общения важно оценивать актуальное психическое состояние партнера и избегать обсуждение острых проблем, если повышена вероятность агрессивной реакции с его стороны.

Оценке актуального состояния партнера по общению способствует знание законов невербальной передачи информации путем мимики, жестов, позы, движений.

Эффективный способ предупреждения конфликтов -своевременная информация окружающих об ущемлении ваших интересов.

По отношению к защите своих интересов можно занимать достаточно твердую позицию и отстаивать их упорно. По отношению к самому оппоненту, его личности целесообразно занимать по возможности мягкую позицию.

В процессе обсуждения проблемы важно не перебивать оппонента, дать ему выговориться.

Желательно как можно более заблаговременно информировать людей о ваших решениях, затрагивающих их интересы.

Для предупреждения конфликтов важно не расширять сферу противодействия с оппонентом, не увеличивать число обсуждаемых проблем, не критиковать личностные качества партнера по общению.

«Не загоняйте оппонента в угол».

Установите неформальный личностный контакт с партнером по взаимодействию.

В процессе общения желательно избегать крайних, жестких, категоричных по форме оценок любых аспектов обсуждаемых проблем, тем более позиции и личности партнеров.

Психология конструктивной критики

Часто поводом к конфликту служат критика руководителем работы и поступков подчиненного, критические высказывания по отношению к коллеге, члену семьи и т.д. Поэтому важно, чтобы критика носила позитивный, конструктивный характер. Критикуя другого, необходимо соблюдать ряд правил.

Что нужно сделать, прежде чем критиковать?

Выяснить, нельзя ли исправить дело без критики.

Определить, кому выгодно наличие недостатков.

Определить цели критики. (Критика - не самоцель, а средство улучшения жизни).

Выяснить отношение критикуемого к его ошибкам: возможно, уже это окажется достаточным для исправления дела.

Знать, как обычно реагирует на критику критикуемый, и в соо тветствии с этим выбирать форму критики.

Для критического анализа не должно быть закрытых зон и неприкосновенных лиц.

Выслушивать позицию критикуемого до конца.

Изложить свое понимание того, что будете критиковать.

Структура конструктивной критики: Указание на суть недостатков, тормозящих работу. Указание на основного виновника негативного результата. Выявление других людей, причастным к ошибкам. Анализ условий, которые способствовали сбою в работе. Прогнозирование последствий, вытекающих из критикуемого события (для предприятия, для критикуемого и т.д.) Предложения о сроках ликвидации недостатков.

Снижению внутреннего сопротивления критике способствуют:

Исключение из нее понятий, задевающих достоинство человека.

Реализация принципов уместности формы критики.

Доброжелательность: задача критики - помочь сотруднику, а не задеть его самолюбие.

Критикуя, напомнить человеку о его положительных качествах.

Перед критикой вспомнить свои собственные ошибки.

Для сохранения отношений сторон важно то, как другой воспринимает критику. Если критикуемый позитивно настроен на восприятие критики, то она выполняет конструктивную роль. Для этого необходимо знать следующее:

Критика в свой адрес - резерв совершенствования.

Нет критики, из которой нельзя извлечь пользу.

Всякий зажим критики вреден, так как затрудняет преодоление недостатков.

Не очень важна критика, важно ее содержание.

Критика в мой адрес делает меня сильнее, так как помогает устранить недостатки на моем пути к успеху.

Все, что я сделал, можно сделать лучше.

Меня критикуют - значит верят в мои способности исправить дело.

**3. Факторы, препятствующие возникновению конфликтов.**

Рассмотрим некоторые факторы, препятствующие возникновению конфликтов.

1. Кадровая политика.

Правильный подбор и расстановка кадров с учетом не только квалифицированных показателей, но и психологических качеств персонала существенно уменьшают вероятность возникновения конфликтов. Такая кадровая работа, безусловно, нуждается в психологическом сопровождении. Основой психологического сопровождения является психологическое тестирование персонала при приеме на работу и психологический мониторинг личностно-профессионального развития – это требования мировой практики работы с персоналом. При психологическом тестировании будут выявлены лица, предрасположенные к конфликтному поведению, их психологические внутренние условия, уровень конфликтности. Это позволит не только “отсеять” их при поступлении на работу, но, в случае необходимости, провести психологическую коррекцию, направленную на снижение их конфликтности. психологическое тестирование поможет спрогнозировать возможные формы поведения конфликтных личностей, определить способы эффективного взаимодействия и обращения. с ними. С помощью психологического тестирования можно выявить причины психологической несовместимости, источники тревоги у персонала, факторы, отрицательно влияющие на психологический климат. психологическое тестирование позволит также выявить мотивы деятельности персонала, определить индивидуальные траектории профессиональной карьеры. Возможности психологического тестирования в кадровой работе поистине безграничны.

2. Высокий авторитет руководителя.

Важным фактором предотвращения конфликта является высокий авторитет руководителя*.* Сейчас в силу особенностей времени категория авторитета приобрела какой-то криминальный оттенок. Высокий авторитет руководителя, сформированный на основе его личностно-профессиональных и нравственных качеств, является залогом стабильности отношений в коллективе. Авторитетный руководитель может смело брать на себя обязанности третейского судьи при разрешении конфликта, его критические оценки и высказывания будут поняты и восприняты правильно. Забота о формировании личного авторитета является важнейшим делом любого руководителя. Необходимо помнить, что авторитетной личность становится тогда, когда она обладает явными преимуществами для достижения значимого социально-позитивного результата. Эти преимущества могут быть интеллектуальными, волевыми, характерологическими, связанными с профессиональными умениями или компетентностью, главное, чтобы благодаря им достигались полезные результаты. Для любого руководителя важно иметь индивидуальную программу опережающего личностно-профессионального развития. Ее отсутствие, нежелание осуществлять рост своего профессионализма создают благоприятную почву для возникновения псевдоавторитета. Практика свидетельствует: в организациях, где руководительобладает высоким авторитетом, конфликты возникают редко.

Как правило, конфликты возникают редко, а если и возникают, то имеют деловую основу и быстро разрешаются в высоко организованном коллективе, где господствуют порядок и дисциплина, слаженная и дружная работа, организованный коллектив отличается высокой устойчивостью, благодаря своей целостности. Вообще, конфликты, слухи, сплетни характерны для организаций, где сотрудники мало загружены и у них много свободного времени. Поэтому, как только начинают возникать эти негативные явления, необходимо еще раз обратить внимание на загруженность работников.

3. Положительные традиции.

Хорошим стабилизирующим фактором, препятствующим возникновению конфликтов в коллективе, является наличие в нем *положительных традиций.* Положительные традиции выступают как дополнительные нормы социальной регуляции поведения. Их следует всячески поощрять, но при этом помнить, что и в этом деле нужна мера, иначе они становятся самоцелью и уже являются консервативным фактором.

4. Высокая мотивация.

В психологических исследованиях неоднократно отмечалось, что конфликтность персонала ниже в тех организациях, где высокая мотивация (т.е. побуждения, вызывающие активность) труда. Высокая мотивация в ряде случаев элиминирует даже психологическую несовместимость. Мотивация достигается различными способами – материальным или моральным стимулированием, отчетливыми перспективами профессионального или кадрового роста, престижем, высоким социальным статусом должности или профессиональной деятельности. В то же время следует помнить, что реально существуют и индивидуальные особенности мотивации трудовой деятельности – для кого-то важны перспективы личностного роста, а для кого-то – лишь высокое материальное вознаграждение. Определить особенности индивидуальной мотивации непросто, потому что персоналом часто “предъявляются” декларируемые мотивы деятельности, при наличии истинных скрываемых (например, мотив личного обогащения за счет использования должностных возможностей или служебного положения). Истинные мотивы деятельности можно определить с помощью психологического тестирования. Психологическое обследование персонала позволит выявить так же и предпочтительные формы стимулирования, повышающие мотивацию деятельности.

5. Престиж.

Значимым психологическим фактором, снижающим уровень конфликтных проявлений, является престиж деятельности и организации. Престиж (от франц. – влияние, авторитет) – это мера признания обществом заслуг личности (организации), результат соотнесения характеристик личности (организации) с эталонами ценностей, сложившихся в обществе. Фактор престижа в настоящее время недооценивается, но как показывают психологические исследования, его значимость высока. Например, повышение престижа деятельности при хорошо поставленной кадровой работе, способствует привлечению высококвалифицированных, инициативных специалистов, имеющих социально-положительные мотивы трудовой деятельности, формированию корпоративных отношений, улучшению психологического климата в организациях. При осуществлении деятельности, направленной на повышение престижа, необходимо учитывать его психологические характеристики: престижно то, что доступно далеко не всем, что обуславливает качественно иной уровень профессионализма, что имеет очень высокую общественную ценность и формирует некую социальную дистанцию. Проблема престижа изучена недостаточно, но имеющиеся научные результаты уже позволяют использовать их на практике.

6. Психологический климат.

Благоприятный психологический климат в коллективе, является фактором, существенно снижающим уровень конфликтности персонала. Практика показывает, что качество и производительность трудовой деятельности во многом зависят не только от совершенства организации труда, его оснащенности, условий, но и от сплоченности коллектива, от характера взаимоотношений в нем, царящей эмоциональной атмосферы. Часто именно дружелюбие, товарищеская взаимопомощь, взаимовыручка, преобладание положительных эмоций, простота отношений являются основой для формирования таких важных социально-психологических феноменов, как трудовой энтузиазм.

Еще в 1921 году выдающийся русский ученый академик В.М. Бехтерев отмечал, что “настроение играет роль той или иной подготовки к определенным коллективным решениям или действиям".

Действительно, неоднократно было показано в теоретических исследованиях и подтверждено практикой, что эмоциональный настрой, доминирующие настроения, эмоциональная окраска настроений самым серьезным образом влияют на организованность, эффективность труда, как индивидуального, так и коллективного. Этот социально-психологический феномен – влияние эмоциональной окраски взаимоотношений в коллективе на качество и эффективность трудовой деятельности - получил название психологического климата (иногда его еще называют морально-психологическим климатом). Проблема климата в организациях давно привлекает внимание исследователей в силу ее высокой практической значимости.

Психологический климат – эмоциональный настрой, эмоциональная окраска отношений, которые проявляются при взаимодействии в коллективе. Эти настроения являются следствием развития определенных психических состояний в трудовой деятельности, а состояния возникают не только из-за условий и особенностей деятельности, но и в связи с отражением комплекса явлений, связанных со взаимодействием людей.

Отметим, что для характеристики этого социального феномена часто используют и другие, достаточно сходные понятия, например, психологический климат, моральный климат, психологическая атмосфера, морально-психологическая обстановка и другие. Эти понятия близки по своему содержанию, то есть в той или иной мере характеризуют эмоциональные аспекты отношений в коллективе, однако их акцентуация и полнота различны.

Психологические исследования показывают, что на климат в организации влияют множество факторов:

* стиль руководства;
* мотивы трудовой деятельности;
* характер взаимоотношений персонала;
* удовлетворенность;
* моральные нормы;
* сплоченность;
* организованность;
* численность коллектива;
* время совместной трудовой деятельности;
* половозрастной состав;
* наличие неформальной структуры и пр.

В зависимости от специфики деятельности и особенностей организации, роль данных факторов может варьироваться, но все же заметим, что конфликты возникают чаще там, где имеется неформальная структура со своими лидерами, сотрудничающими и ведомыми. Иногда неформальные лидеры могут занять негативную позицию по отношению к руководству, коллективом в этом случае климат резко ухудшается, возникают конфликты. Кстати, неформальными лидерами нередко становятся именно конфликтные личности. Необходимо добиваться того, чтобы формальная структура совпадала с неформальной, то есть, официальный руководитель был бы лидером во всех отношениях. Лидерство – это единственный социально-психологический процесс в группе, построенной на влиянии личного авторитета человека на поведение членов группы. З. Фрейд понимал лидерство как двуединый психологический процесс: с одной стороны – групповой, с другой – индивидуальный. В основе этих процессов лежит способность лидеров притягивать к себе, бессознательно вызывать чувство восхищения, обожания, любви. Поклонение людей одной и той же личности может сделать эту личность лидером. Психоаналитики выделили десять типов лидерства:

1. "Соверен", или "патриархальный повелитель". Лидер в образе строгого, но любимого отца, он способен подавить или вытеснить отрицательные эмоции и внушить людям уверенность в себе. Его выдвигают на основе любви и почитания.

2. "Вожак". В нем люди видят выражение, концентрацию своих желаний, соответствующих определенному групповому стандарту. Личность вожака – носитель этих стандартов. Ему стараются подражать в группе.

3. "Тиран". Он становится лидером, потому что внушает окружающим чувство повиновения и безотчетного страха, его считают самым сильным. Лидер тиран – доминирующая, авторитарная личность, его обычно боятся и подчиняются ему.

4. "Организатор". Он выступает для членов группы как сила для поддержания "Я-концепции" и удовлетворения потребностей каждого, снимает чувство вины и тревоги. Такой лидер объединят людей, его уважают.

5. "Соблазнитель". Человек становится лидером, играя на слабостях других. Такого лидера обожают и часто не замечают всех его недостатков.

6. "Герой". Жертвуя собой ради других, такой тип проявляется особенно в ситуациях группового протеста – благодаря его храбрости другие ориентируются на его, видят в нем стандарт справедливости. Лидер-герой увлекает за собой людей.

7. "Дурной пример". Выступает как источник заразительности для бесконфликтной личности, эмоционально заражает других.

8. "Кумир". Влечет, притягивает, положительно заражает окружение, его любят, боготворят и идеализируют.

9. "Изгой".

10. "Козел отпущения".

Два последних типа лидера, по существу, антилидеры, они являются объектом агрессивных тенденций, благодаря которым развиваются групповые эмоции. Часто группа объединяется для борьбы с антилидером – стоит ему исчезнуть, как группа начинает распадаться, так как пропал общегрупповой стимул.

Общее лидерство в группе складывается из компонентов: эмоционального, делового и информационного. "Эмоциональный" лидер (сердце группы) – это человек, к которому каждый человек в группе может обратиться за сочувствием. С "деловым" лидером (руги группы) хорошо работается, он может организовать дело, наладить нужные деловые взаимосвязи, обеспечит успех дела. К "информационному" лидеру (мозг группы) все обращаются с вопросами, потому что он эрудит, все знает, может объяснить и помочь найти нужную информацию.

Наилучшим будет руководитель, сочетающий все три компонента. Чаще всего, однако, встречается сочетание двух компонентов: эмоционального и делового, информационного и делового.

В психологии имеется немало эффективных методов анализа и оптимизации психологического климата в организациях, которые успешно апробированы на практике.

Таковы главные факторы, препятствующие возникновению конфликтов.

4. **Методы психокоррекции конфликтного поведения: социально-психологический тренинг; индивидуально-психологическое консультирование; аутогенную тренировку; посредническую деятельность психолога (социального работника); самоанализ конфликтного поведения.**

Среди методов психокоррекции конфликтного поведения выделяют следующие: *социально-психологический тренинг; индивидуально-психологическое консультирование; аутогенную тренировку; посредническую деятельность психолога* (социального работника); *самоанализ конфликтного поведения.*

Социально-психологический тренинг (СПТ)

Исследования, проведенные в последнее время отечественными социальными психологами, показывают, что СПТ может быть использован длякоррекции поведения личности в конфликте. Применение СПТ предполагает учет ряда принципов:

1. «доверительного общения», заключающегося в создании обстановки доверия, чувстваобщности во время СПТ;
2. «здесь и теперь», который состоит в анализе ситуаций общения, возникающих в процессе совместной работы участников;
3. «персонификации высказываний», требующей от участников открытого высказывания своего мнения, снятия защитных реакций, готовности принять ответственность за свою позицию;
4. «активности», реализующейся в вовлеченности всех участников в работу, дискуссию, упражнения, игры и т. д.;
5. «акцентирования языка чувств», предлагающего свободное выражение своих чувств, возникающих в общении, и открытую передачу их тому, кто эти чувства вызвал;
6. «конфиденциальности», которая требует сохранения участниками в тайне информации, полученной от других участников.

Базовые методы СПТ составляют групповая дискуссия и игровые методы.

Групповая дискуссия как метод СПТ представляет собой коллективное обсуждение какой-либо проблемы с целью прийти к *общему* мнению по ней. В ходе дискуссии происходит сопоставление мнений по обсуждаемой проблеме. Ее ценность состоит в том, *что* благодаря принципу обратной связи и мастерству руководителя дискуссии каждый участник тренинга получает возможность увидеть, сколь велики индивидуальные различия людей в восприятии и объяснении одних и тех же конфликтных ситуаций.

1. Среди игровых методов СПТ наибольшее распространение получили метод деловой игры и метод ролевой игры.
2. В деловой игре больше внимание уделяется отработке взаимодействия участников игры в ситуациях конфликта. И гораздо меньше внимания — анализу межличностных отношений, причин и мотивов поступков участников конфликтной ситуации. По мнению психологов, основной акцент здесь делается на инструментальный аспект обучения

В ролевой игре предмет изучения составляют закономерности межличностного общения, понимаемого в единстве всех его сторон: мотивационной, коммуникативной, перцептивной, эмоциональной и интерактивной. Ролевая игра — это групповая дискуссия, но «в лицах», где каждому из участвующих предлагается исполнить роль в соответствии с его представлениями о характере поведения участника конфликта, а также ситуации, которую предлагается разыграть по ролям. Остальные участники тренинга выступают в качестве зрителей-экспертов, которым предстоит обсудить, чья линия поведения была более верной.

По некоторым данным, около 70% участников СПТ указали в самоотчетах, что изменили свое поведение в конфликтах, стараются не прибегать к конфронтационным способам решения проблем. Использование СПТ для коррекции конфликтного поведения руководителей обеспечило снижение вероятности использования стратегий избегания и соперничества, увеличение вероятности выбора компромисса и сотрудничества

С помощью СПТ возможно формирующее влияние на выбор оптимальных способов поведения в конфликте — снижение стратегий открытого соперничества и ориентация на компромисс и избегание, а также выбор сотрудничества.

Индивидуальное психоконсультирование

Индивидуальное психологическое консультирование рассматривается как способ оказания психологической помощи, направленной на изменение мировосприятия и поведения личности. Психолог в ходе консультирования создает условия для изменения консультируемого. Ключом к этому изменению являются терапевтические отношения между консультантом и обратившимся к нему человеком. С помощью психологического консультирования зачастую обеспечиваются пози­тивные изменения в конфликтном поведении людей, обратившихся за помощью.

Аутогенная тренировка (AT)

Предполагает освоение человеком приемов мышечной релаксации, самовнушения, развития концентрации внимания и силы представлений, умений контролировать свое поведение. С помощью AT возможно управление своим психическим состоянием, снижение ситуативной тревожности и агрессивности. Исследования подтверждают психокоррекционные возможности AT в формировании конструктивного поведения в конфликтах

Посредническая деятельность психолога

Деятельность психолога (социального работника) по оказанию помощи в разрешении реальных конфликтов способствует выбору оптимальных способов взаимодействия с оппонентом. Индивидуальные беседы с психологом, подготовка к совместной встрече с оппонентом, совместная работа в триаде (Я—он—психолог) помогают человеку осознать нерациональность своего поведения, способствуют конструктивному разрешению межличностных противоречий.

Самоанализ конфликтного поведения

Самоанализ конфликтного поведения применяется, когда мы попадаем в конфликт или после его завершения. При применении такого способа важно соблюдение определенных принципов: объективности, нейтральности, беспристрастности, равности критериев, отсутствия «двойного стандарта». Самоанализ, подкрепленный самонаблюдением, самоконтролем и самообладанием, позволяет совершенствовать стиль взаимодействия с людьми.

**Тема 11. Разрешение конфликтов**

1. Основные формы завершения конфликта. Психологические принципы разрешения конфликта.
2. Разрешение конфликта, механизмы. Средства воздействия на участников конфликта.
3. Стратегии и техники выхода из конфликта.

1. Основные формы завершения конфликта. Психологические принципы разрешения конфликта.

В конфликтологии стало традиционным завершающий этап в динамике конфликта обозначать термином – разрешение конфликта. Однако многие авторы используют и другие понятия, которые отражают полноту прекращения конфликтных действий, например «затухание», «пресечение», «урегулирование». Сложность и многовариантность развития конфликта предполагают неоднозначность в способах, методах и формах его завершения. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, перерастание в другой конфликт.

*Термин “разрешение” конфликта* - обычно употребляется в двух значениях: во-первых, в смысле разрешения конфликта самими его участниками; во-вторых, в смысле объективного разрешения конфликтов, основанного на установлении и нейтрализации их причин и недопущении открытых столкновений.

Разрешение конфликта - это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Разрешение конфликта предполагает активность обеих по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта. Для разрешения конфликта необходимо изменение самих оппонентов (или хотя бы одного из них), их позиций, которые они отстаивали в конфликте. Часто разрешение конфликта основывается на изменении отношения оппонентов к его объекту или друг к другу.



*Урегулирование* конфликта - отличается от разрешения тем, что в устранении противоречия между оппонентами принимает участие третья сторона. Ее участие возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без их согласия.

*Затухание*  конфликта - это временное прекращение противодействия при сохранении основных конфликта: противоречия и напряженных отношений. Конфликт переходит из “явной” формы в скрытую. Затухание конфликта обычно происходит в результате:

* истощение ресурсов обеих сторон, необходимых для борьбы;
* потери мотива к борьбе, снижения важности объекта конфликта;
* переориентации мотивации оппонентов (возникновение новых проблем, более значимых, чем борьба в конфликте).

Под  *устранением* конфликта понимают такое воздействие на него, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта. Несмотря на “неконструктивность” устранения, существуют ситуации, которые требуют быстрых и решительных воздействий на конфликт (угроза насилия людей, дефицит времени или материальных возможностей).

Устранение конфликта возможно с помощью следующих способов:

* изъятие из конфликта одного из оппонентов (перевод в другой отдел, филиал; увольнение с работы);
* исключение взаимодействия оппонентов на длительное время (отправка в командировку одного или обоих и т.п.);
* устранение объекта конфликта (мать забирает у ссорящихся детей игрушку, из-за которой возник конфликт);
* устранение дефицита объекта конфликта (у третьей стороны есть возможность обеспечить каждую из конфликтующих сторон объектом, к обладанию которым они стремились).

*Перерастание в другой конфликт* происходит, когда в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта. Однако, независимо от подхода, при разрешении конфликта следует руководствоваться со следующими психологическими *принципами.*

1. Разрешение конфликта с учетом сущности и содержания противоречия. *В этом случае надо:*

* определить его деловую основу;
* уяснить истинные, а не декларативные мотивы вступления людей в конфликт.

Разрешение конфликта существенно осложняется, если руководитель сам является представителем одной из противоборствующих сторон. В этом случае ему трудно быть объективным и конфликт принимает публичный характер и выходит за рамки организации.

2. Разрешение конфликта с учетом его целей. Крайне важно быстро определить цели конфликтующих сторон, провести четкую границу между особенностями межличностного и делового взаимодействия. Если личностные цели являются доминирующими, то целесообразно к оппоненту применить сначала меры воспитательного воздействия, выдвинуть определенные жесткие требования. Если один из оппонентов имеет более высокий ранг по отношению к другому, то ему следует указать на необходимость придерживаться определенных норм поведения.

3. Разрешение конфликта с учетом эмоциональных состояний. Если конфликт принял эмоциональный характер и сопровождается бурными реакциями, то целесообразно показать на конкретных примерах, как высокая напряженность влияет на результативность работы, как оппоненты теряют свою объективность, как у них снижается критичность. Иными словами, необходима разъяснительная беседа в спокойной и доверительной обстановке.

4. Разрешение конфликта с учетом особенностей его участников. В этом случае прежде чем приступить к разрешению конфликта, необходимо разобраться в особенностях личности каждого (лишний аргумент в пользу психологического тестирования при приеме на работу): отличаются ли они уравновешенностью, склонны ли к аффективному поведению, каковы их черты характера, темперамента и т.д. Это поможет не только правильно разобраться в мотивах поведения, но и выбрать верный тон в общении при разрешении конфликта.

5. Разрешение конфликта с учетом его динамики. Как было отмечено ранее, конфликт развивается по определенным стадиям. Естественно, для каждой из них существуют определенные формы его разрешения. Если на первых стадиях целесообразны беседы, убеждения, то на этапе бескомпромиссных столкновений необходимо применить все возможные меры, вплоть до административных. Здесь также нужно определить выбор воздействия с учетом личностных особенностей конфликтующих и характера их действий.

2. Разрешение конфликта, механизмы. Средства воздействия на участников конфликта.

Конфликтующие группы могут выбирать следующие программы поведения:

1. достижение своих целей за счет другой группы и тем самым доведение конфликта до более высокой степени напряженности;
2. снизить уровень напряженности, но сохранить саму конфликтную ситуацию, переведя ее в скрытую форму за счет частичных уступок противоположной стороне;
3. *искать способы полного разрешения конфликта. Если выбрана третья  
   программа поведения, наступает третья стадия в развитии конфликта* — *стадия  
   разрешения.*

Разрешение конфликта осуществляется как через изменение объективной ситуации, так и через субъективную, психологическую перестройку, изменение субъективного образа ситуации, который сложился у враждующих сторон.

Возможно частичное или полное разрешение конфликта. Полное разрешение означает прекращение конфликта на объективном и субъективном уровнях, карди­нальную перестройку всего образа конфликтной ситуации. В этом случае «образ врага»1 трансформируется в «образ партнера», а психологическая установка/на борьбу сменяет-ся ориентацией на сотрудничество. При частичном же разрешении конфликта изменяется только внешнее конфликтное поведение, но сохраняются внутренние побудительные установки к продолжению противоборства, сдерживаемые либо волевыми, разумными аргументами, либо санкцией третьей стороны.

Современная конфликтология сформулировала условия, при которых возможно успешное разрешение социальных конфликтов. Одним из важных условий является своевременный и точный диагноз его причин. А это предполагает выявление объективно существующих противоречий, интересов, целей. Проведенный под таким углом зрения анализ позволяет очертить «деловую зону» конфликтной ситуации. Другим, не менее важным условием является обоюдная заинтересованность в преодолении противоречий на обнове взаимного признания интересов каждой из сторон. Для этого сторонам конфликта надо стремиться освободиться от враждебности и недоверия друг к другу. Достичь такого состояния возможно на основе цели, значимой для каждой группы и в то же время объединяющей противоборствующие в прошлом группы на более широкой основе. Третьим, непременным, условием является совместный поиск путей преодоления конфликта. Здесь возможно использование целого арсенала средств и методов: прямой диалог сторон, переговоры через посредника, переговоры с участием третьей стороны и т. Д.

Для разрешения социального конфликта необходимо преодолеть диффузные, неструктурированные социальные отношения — с одной стороны, а также включение вторичных, более или менее институционализированных отношений, подключение которых возможно всегда и в неограниченном количестве, с другой стороны; в-третьих, решение конфликта не ограничивается простым изменением ситуации, поскольку оценка ситуации зависит от ее восприятия, т. Е. ситуативные и глубинные, причинные моменты тесно переплетены между собой; в-четвертых, социальный конфликт — всегда метаконфликт. Для решения конфликта всегда важны два вопроса:

1. Кто победитель и кто побежденный?

2. Необходимо определить, как будет выглядеть будущее распределение  
ресурсов, кому достанется право распределять эти ресурсы и кто должен победить с  
какими-либо ресурсами? Существуют три логические возможности и реальных  
механизма решения конфликта, четвертого, как правило, не бывает на практике:

1. Прямой механизм: победитель базового конфликта признается в качестве такового и следует перераспределение исходных ресурсов в его пользу.
2. Косвенный механизм: победитель метаконфликта признается в качестве победителя базового конфликта, но это не ведет к фундаментальному перераспределению ресурсов. Косвенный механизм не обязательно изоморфен, т. Е. базовый конфликт не обязательно трансформируется в метаконфликт.
3. Независимый механизм: метаконфликт не приводит к победе ни одну из сторон и к перераспределению ресурсов, а также если между базовым конфликтом и метаконфликтом не существует ясного и культурно узаконенного соединения. Решительное перераспределение ресурсов без определения победителя на этапе базового конфликта невозможно в действительности.

Для комплексных и динамических обществ все эти механизмы одновременно взаимодействуют между собой, и это воспринимается как норма. В таких обществах имеет место множественная трансформация исходного конфликта (определяемого по первоначальным конфликтующим партиям), и скорость этой трансформации очень высока. Сущность предлагаемой конфликтной стратегии заключается в том, чтобы удержать конфликт в прежнем русле и не допустить преждевременной кристаллизации на неблагоприятной точке.

Решить конфликт можно двояко: социально-редуктивным (выключение, разъединение конфликтующих партий) и социально-продуктивным способом (усиление или дифференциация социальных отношений). Исключительно силовой подход к разрешению конфликта, основанный на принципе «Если враг не сдается, то его уничтожают», большинством конфликтологов признается как крайне непродуктивный. Ориентация на ликвидацию противника в определенных случаях могла бы быть оправданной стратегией. Но чаще всего она наносит ущерб самому победителю (если таковой имеется). В комплексном и динамическом обществе возможна только такая стратегия ведения и разрешения конфликта, которая исключает не только поражение, но указывает направления мобилизации социальной энергии, иными словами, решение конфликта посредством изменения и дальнейшего развития социальных и предметных связей.

В конфликтологии рассматриваются в качестве приоритетных четыре возможных средства воздействия на участников конфликта, которые бы привели к разрешению конфликта:

1. Средства убеждения. Они возможны, если противник готов действовать иначе, поскольку пришел к убеждению, что это полезно для него самого, не принимая во внимание случайностей, возникающих внутри группы или навязанных изменением внешней ситуации, а также не обращая внимания на то, что его заставляют брать на себя какие-то обязательства по изменению своих действий. Преимущества подобного способа в его гибкости и доверительном характере.
2. Навязывание норм. Нормы навязываются соперникам извне, ссылаясь на интересы общественных взаимосвязей. Это институциональный путь, опирающийся на обычаи и традиции. Его главное преимущество в генерализуемости и возможности предсказания поведения соперников. Основной недостаток — отсутствие достаточной гибкости.
3. Материальное стимулирование — используется в зависимости от ситуации.Обычно применяется в том случае, когда конфликт зашел слишком далеко. Соперники согласны на частичное достижение цели и хотят хоть как-то компенсировать свои потери. Посредством стимулирования можно выработать минимум доверия, в основе которого можно выработать более или менее приемлемое решение конфликта. Преимущество этого способа — в его гибкости. Недостаток — в его малом практическом применении, относительная безрезультативность и слабая нормативность.
4. Использование власти — применяется только ситуативно и только посредством негативных санкций (запугивание или фактическое применение силы). В действительности применяется в сочетании с предьщущими способами, которые все перемешиваются между собой.

Предполагается, что возможность влияния на участников тем успешнее, чем лучше понимание, интенсивнее взаимная коммуникация и шире пространство действий.

Конфликтология выработала ряд рекомендаций, следование которым ускоряет процесс разрешения конфликта:»

1) во время переговоров приоритет должен отдаваться обсуждению содержательных вопросов;

2) стороны должны стремиться к снятию психологической и социальной  
напряженности;

3) стороны должны демонстрировать взаимное уважение друг к другу;

1. участники переговоров должны стремиться превратить содержательную и скрытую часть конфликтной ситуации в открытую, гласно и доказательно раскрывая позиции друг друга и сознательно создавая атмосферу публичного, равноправного .обмена мнениями;
2. все участники переговоров должны проявлять склонность к компромиссу. Компромисс представляет собой такой способ разрешения конфликта, когда конфликтующие стороны реализуют свои интересы и цели путем либо взаимных ус­тупок, либо уступок более слабой стороне, либо той стороне, которая сумела доказать обоснованность своих требований тому, кто добровольно отказался от части своих при­тязаний.

Большое значение имеет заключительная, послеконфликтная стадия. На этой стадии должны быть предприняты усилия по окончательному устранению противоречий интересов, целей, установок, ликвидирована социально-психологическая напряженность и прекращена любая борьба. Урегулированный конфликт способствует улучшению социально-психологических характеристик как отдельных групп, так и межгруппового взаимодействия. Он способствует сплоченности групп, повышает уровень идентификации их членов с общими целями и удовлетворенности в группе. Вместе с тем, он развивает уважительное отношение к бывшим оппонентам, позволяет лучше понять их интересы, цели и побуждения.

3. Стратегии и техники выхода из конфликта.

В ходе разрешения конфликта обязательно анализируются:

1. Источники конфликта, в том числе сугубо психологические.
2. “Биография” конфликта, т.е. его история, фон, на котором он прогрессировал; нарастание конфликта, выбранные способы конфликтного противоборства, кризиса и поворотные точки в его развитии.
3. Оппоненты, будь-то отдельные личности или группы, их психологические и иные характеристики, реальные силы стоящие за оппонентами.
4. Позиции и отношения конфликтующих сторон (в том числе стремятся ли стороны разрешить конфликт на справедливой основе, насколько тверда и непримирима их позиции, каковы их надежды и ожидания).

На основе данного анализа осуществляется полное описание конфликта, дается прогноз его развития и исходов, выбираются стратегии и техники по его разрешению. Обратимся к существующим стратегиям и техникам разрешения конфликта.

Стратегии выхода из конфликта представляют собой основную линию поведения оппонента на заключительном этапе. Выделяют пять основных стратегий выхода из кон­фликта: соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание и приспособление. Выбор стратегии выхода из конфликта зависит от различных факторов. Обычно указывают на личностные особенности оппонента, уровень нанесенного оппоненту ущерба и собствен­ного ущерба, наличие ресурсов, статус оппонента, возможные последствия, значимость решаемой проблемы, длительность конфликта и др.

Соперничество - это стратегия выхода из конфликта, которая заключается в навя­зывании одной стороной конфликта другой стороне предпочтительного для себя решения. Соперничество оправдано в случаях: явной конструктивности предлагаемого решения; выгодности результата для всей группы, организации, а не для отдельной личности или микрогруппы; важности исхода борьбы для проводящего данную стратегию; отсутствие времени на уговоры оппонента.

Многие исследователи считают эту стратегию ущербной для решения проблемы, так как она не представляет возможности оппоненту реализовать свои интересы. Однако жизнь дает много примеров, когда соперничество оказывается эффективным. Агрессора, захватывающего чужую территорию, целесообразно останавливать жесткой стратегией, а не увещеваниями. Против преступника, посягающего на жизнь другого человека, также необходимо использовать данную стратегию. Соперничество целесообразно в экстре­мальных и принципиальных ситуациях, при дефиците времени и высокой вероятности опасных последствий. Продолжением применения стратегии соперничества является си­ловое подавление. В этом случае сильная сторона достигает своих целей, добивается о оп­понента отказа от первоначальных требований. Уступившая сторона выполняет требова­ния оппонента, или приносит свои извинения за допущенные недостатки в деятельности, поведении или общении.

Другой стратегией является компромисс. Компромисс - стратегия, которая состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками и характеризующаяся отказом от части ранее выдвигавшихся требований, готовностью признать претензии дру­гой стороны частично обоснованными, или даже готовностью простить. Компромисс эф­фективен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник обладают равными воз­можностями; наличия взаимоисключающих интересов; удовлетворения временным реше­нием; угрозы потерять все. На сегодняшний момент компромисс - наиболее используемая . стратегия завершения конфликта

В основе компромисса лежит технология «уступок сближения» или как ее еще называют, - торг. Считается, что компромисс имеет недостатки: споры по поводу позиций приводят к урезанным соглашениям; создается почва для уловок; возможно ухудшение отношений, так как могут быть угрозы, давление, срыв контактов; при наличии нескольких сторон торг усложняется. Несмотря на все это компромисс часто используется в жизни.

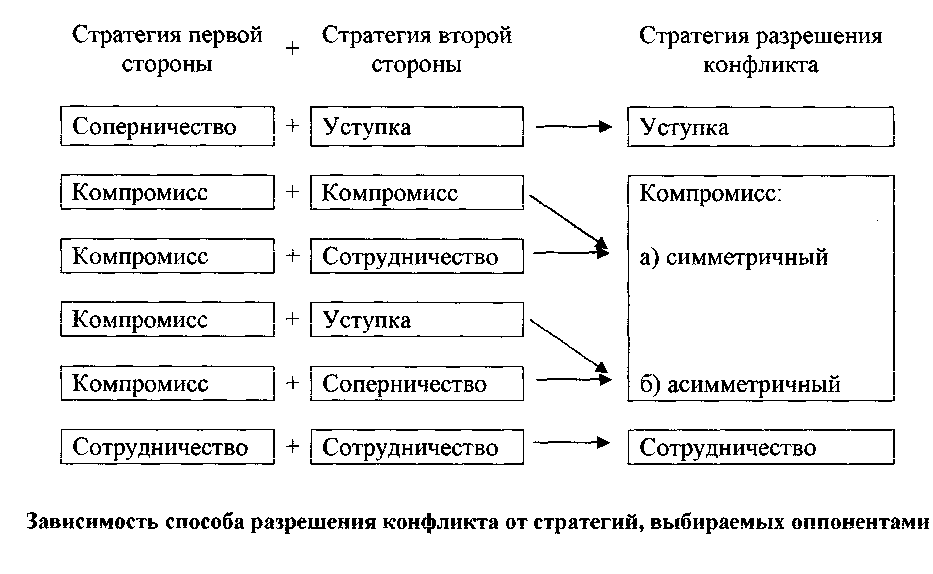
Компромисс реален тогда, когда стороны готовы удовлетворить хотя бы часть ин­тересов друг друга, при этом важно наличие критериев, которые позволили бы определить ■ законность требований или равенство уступок, еще лучше, когда равноценность шагов может быть определена количественно. Однако чаще приходиться сталкиваться с ситуа­циями, когда критерии нечеткие или стороны не могут найти ту середину, по отношению к которой они могут двигаться, уступая друг другу. В таких случаях необходимо искать поле интересов. Несмотря на все это компромисс часто используется в жизни.

Еще одной стратегией является приспособление, (или уступка), она представляет собой вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдачу своих позиций. Оппо­нент принимает такую стратегию по различным мотивам: осознание своей неправоты; не­обходимость сохранения хороших отношений с оппонентом; сильная зависимость от него; незначительность проблемы. Кроме того, использование данной стратегии может быть обусловлено значительным ущербом, полученным в ходе борьбы, угрозой еще более серь­езных негативных последствий, отсутствием шансов на другой исход, давлением третьей стороны. Иногда с помощью уступки реализуется принцип «Три Д»: Дай Дураку Дорогу.

Аналогичной этой стратегии является уход от решения проблемы, или избегание, являющийся попыткой уйти из конфликта при минимуме затрат. Отличается тем, что оп­понент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Разговор в данном случае идет не о разрешении, а о затухании кон­фликта. Уход может быть вполне конструктивной реакцией на затянувшийся конфликт. Эта стратегия применяется при отсутствии сил и времени для решения противоречия, стремлении выиграть время, наличии трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще.

Сотрудничество - наиболее эффективная стратегия поведения в конфликте, оно предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рас­смотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Наибо­лее эффективно применение этой стратегии в ситуациях: сильной взаимозависимости оп­понентов; склонности обоих игнорировать различие во власти; важности решения для • обеих сторон; непредубежденности участников.

Сочетание стратегий оппонентов определяет каким способом разрешиться проти­воречие, лежащее в основе конфликта.



Очевидно, что наиболее вероятно использование компромисса, поскольку шаги на­встречу, которые делает хотя одна из сторон, позволяют достичь асимметричного (одна сторона уступает больше, другая - меньше) или симметричного (стороны делают прибли­зительно равные взаимные уступки) соглашения. Ценность компромисса в том, что он может быть достигнут даже в тех случаях, когда стороны выбирают разные стратегии. И это часто подтверждается в жизни. В частности, исследования разрешения конфликта ме­жду руководителем и подчиненным показывают, что треть таких конфликтов завершается компромиссом, две трети - уступкой (как правило подчиненного), и только 1-2 % кон­фликтов завершаются путем сотрудничества.

Кратко охарактеризуем основные технологии компромисса и сотрудничества.

Когда стороны конфликта понимают, что проблема важна для каждой из сторон и она стоит того, чтобы решить ее с учетом обоюдных интересов, то они используют путь переговоров. При этом важно нормализовать отношения оппонентов в преддверии переговорного процесса, это позволяет сделать техника ПРИСН (последовательные и реципрокные инициативы в снижении напряжения): она применяется при разрешении конфликтов разного уровня: международных, межгрупповых, межличностных.

Суть техники сводится к следующим правилам:

1. Делать искренние, публичные заявления о том, что одна сторона кон­фликта хочет остановить эскалацию конфликта;
2. Объяснить, что примирительные шаги обязательно будут осуществлены, сообщить как это будет сделано;
3. Выполнять обещанное;
4. Побуждать оппонента к обмену уступками, но не требовать их в качестве условия выполнения собственных обещаний;
5. Уступки должны осуществляться в течение достаточно длительного вре­мени и даже в том случае, если другая сторона не отвечает взаимностью. Они не должны приводить к увеличению уязвимости стороны их осуще­ствляющих.

Для достижения компромисса часто используют технику открытого разго­вора, которая заключается в следующем:

1. Заявить, что конфликт невыгоден обоим сторонам;
2. Предложить конфликт прекратить;
3. Признать свои ошибки, уже сделанные в конфликте, они наверняка существуют и признать их почти ничего не стоит;
4. Сделать уступки оппоненту, где это возможно, в том, что в конфликте не явля­ется для вас главным. В любом конфликте можно найти несколько мелочей, в которых ничего не стоит уступить. Можно уступить и в серьезных, но не прин­ципиальных вещах:
5. Высказать пожелания об уступках, необходимых со стороны оппонента. Они как правило касаются ваших основных интересов в конфликте;
6. Спокойно, без негативных эмоций обсудить взаимные уступки, при необходи­мости и возможности скорректировать их;
7. Если удалось договориться, то как-то зафиксировать, что конфликт исчерпан.

Стратегию сотрудничества целесообразно осуществлять, используя технику «принципиальных переговоров», которая сводится к следующим положениям:

1) Отделение людей от проблемы: разграничьте взаимоотношения с оппонентом от проблемы; поставьте себя на его место; не идите на поводу своих опасений; показывайте готовность справиться с проблемой; будьте тверды по отношению к проблеме и мягким к людям.

Внимание интересам, а не позициям: спрашивайте «почему?» и «почему нет?»; фиксируйте базовые интересы и их множество; ищите общие интересы; объяс­няйте жизненность и важность ваших интересов; признавайте интересы оппонента частью проблемы.

1. Предлагайте взаимовыгодные варианты: не ищите единственный ответ на про­блему; отделите поиск вариантов от их оценки; расширяйте круг вариантов ре­шения проблемы; ищите взаимную выгоду; выясняйте, что предпочитает другая сторона.
2. Используйте объективные критерии: будьте открыты для доводов другой сто­роны; не поддавайтесь давлению, а только принципу; по каждой части пробле­мы используйте объективные критерии, несколько критериев, справедливые критерии.

Разрешение межличностного конфликта

А. Я. Анцупов, профессор Российской академии государственной службы при Президенте РФ выделил семнадцатишаговую последовательность действий одного из оппонентов, решившего взять инициативу разрешения конфликта па себя. Коротко рассмотрим их.

1-й шаг. Прекратить борьбу с оппонентом. Понять, что путем конфликта мне не удастся защитить свои интересы. Оценить возможные непосредственные и перспективные последствия конфликта для меня.

2-й шаг. Внутренне согласиться, что когда два человека конфликтуют, то не прав тот из них, кто умнее. Трудно ждать инициативы от этого упрямого оппонента. Гораздо реальнее мне самому изменить свое поведение в конфликте. Я от этого только выиграю или, по крайней мере, не проиграю.

3-й шаг. Минимизировать мои негативные эмоции по отношению к оппоненту. Постараться найти возможность уменьшить его негативные эмоции по отношению ко мне.

4-й шаг. Настроиться на то, что потребуются определенные усилия для решения проблемы путем сотрудничества либо компромисса.

5-й шаг. Попытаться понять и согласиться с тем, что оппонент, как и я, преследует свои интересы в конфликте. То, что он их отстаивает, так же естественно, как и защита много собственных интересов.

6-й шаг. Оценить суть конфликта как бы со стороны, представив на моем месте и месте оппонента наших двойников. Для этого необходимо мысленно выйти из конфликтной ситуации и представить, что точно такой же конфликт происходит в другом коллективе. В нем участвует мой двойник и двойник оппонента. Важно увидеть сильные стороны, частичную правоту в позиции двойника оппонента и слабые стороны частичную неправоту в позиции моего двойника.

7-й шаг. Выявить, каковы истинные интересы моего оппонента в этом конфликте. Чего он, в конечном счете, хочет добиться. Увидеть за поводом и внешней картиной конфликта его скрытую суть.

8-й шаг. Понять основные опасения оппонента. Определить, что он боится потерять. Выявить, какой возможный ущерб для себя оппонент старается предотвратить.

9-й шаг. Отделить проблему конфликта от людей. Понять, в чем главная причина конфликта, если не учитывать индивидуальные особенности его участников.

Продолжая продвигаться по пути саморазрешения конфликта, сделаем новые шаги.

10-й шаг. Продумать и разработать программу-максимум, нацеленную на оптимальное решение проблемы с учетом интересов не только моих, но и оппонента. Игнорирование интересов оппонента сделает программу разрешения конфликта благим пожеланием. Подготовить 3-4 варианта решения проблемы.

11-й шаг. Продумать и разработать программу-минимум, нацеленную на то, чтобы максимально смягчить конфликт. Практика показывает, что смягчение конфликта, снижение, остроты создают хорошую основу для последующего разрешения противоречия. Подготовить 3-4 варианта частичного решения проблемы или смягчения конфликта.

12-й шаг. Определить по возможности объективные критерии разрешения конфликта.

13-й шаг. Спрогнозировать возможные ответные действия оппонента и свои реакции на них по мере развития конфликта: если верен мой прогноз развития конфликта, это сделает мое поведение более конструктивным. Чем лучше прогноз на развитие ситуации, тем меньше потери обеих сторон в конфликте.

14-й шаг. Провести открытый разговор с оппонентом с целью разрешения конфликта. Логика разговора может быть следующей:

конфликт нам невыгоден: работать и жить придется вместе, поэтому лучше помогать, а не вредить друг другу;

предлагаю борьбу прекратить и обсудить, как мирно решить проблему;

признать свои ошибки, приведшие к конфликту;

сделать уступки оппоненту в части того, что для меня в данной ситуации не является главным;

в мягкой форме высказать пожелание об уступках со стороны оппонента и аргументировать свое предложение;

обсудить взаимные уступки;

полностью или частично разрешить конфликт;

если разговор не удался, не обострять ситуацию, а предложить вернуться к обсуждению проблемы еще раз через 2-3 дня.

Естественно, что в основу техники открытого разговора чаще всего бывает положена идея достижения компромисса, в котором мы идем по пути постепенного сближения. Решение, принятое на основе предложенной техники, в большинстве случаев несет в себе конструктивную составляющую, а главное позволяет уйти от противодействия и разрешать противоречие, продвигаясь к обоюдному согласию.

-5-й шаг. Попытаться разрешить конфликт, постоянно корректируя не только тактику, но и стратегию своего поведения в соответствии с конкретной ситуацией.

16-й шаг. Еще раз оценить свои действия на этапах возникновения, развития и завершения конфликта. Определить, что было сделано правильно, а где были совершены ошибки.

17-й шаг. Оценить поведение других участников конфликта, тех, кто поддерживал меня или оппонента. Конфликт сам по себе тестирует людей и выявляет те особенности, которые до этого были скрыты.

Непосредственное разрешение конфликта представляет собой процесс, который включает в себя анализ и оценку ситуации, выбор способа завершения конфликта, форми­рование операционального состава действий, реализацию плана, оценку эффективности действий.

Основными стратегиями разрешения конфликта являются соперничество, сотруд­ничество, компромисс, приспособление и избегание. В зависимости от выбранных страте­гий возможно разрешение конфликта способом силового подавления или путем перегово­ров. Для подготовки сторон к переговорам целесообразно использовать технику ПРИСН. Компромисс может быть реализован с помощью техники открытого разговора, а сотруд­ничество - с помощью техники принципиальных переговоров.

Методы разрешения конфликта

1. Осуществление целенаправленного влияния на оппонентов путем формирования определенного общественного мнения о конфликтующих сторонах. Известно, что общественное мнение - очень мощный регулятор поведения людей. Многие очень зависимы от отношения окружающих, нуждаются в одобрении и поддержке, особенно те, которые являются дезадаптированными и дезинтегрированными личностями. Конфликтуя, они могут оказаться в изоляции, что, обычно, переживается ими очень болезненно и даже может стать серьезным препятствием к участию в нем.

2. Обращение к «третейскому судье». Данный метод особенно часто встречается в психологических исследованиях конфликтов. Он может быть весьма эффективным, если в качестве «третейского судьи» выступает очень авторитетная личность, чье мнение будет решающим для оппонентов относительно их противоборства. Практика свидетельствует, что такая личность должна обладать прежде всего нравственным авторитетом и отличаться справедливостью, принципиальностью, честностью и добротой. Но самое главное, такая личность должна обладать высокой психологической компетентностью, навыками и умениями практического психолога. Это позволит точно разобраться во внутренних условиях конфликтующих, выбрать адекватные меры воздействия, верный тон в общении с ними. Правда, найти такого человека сейчас крайне сложно.

«Третейский судья» доложен обязательно суметь отделить объект конфликта от его предмета, а сделать это непросто. В этом случае рекомендуется применение следующих психологических приемов. Первый из них называется «откровенный разговор»: оппонентам дается возможность высказываться в произвольной форме о самом конфликте, его причинах, поведении противоположной стороны, этических сторонах, «скрытых пружинах» его действия и пр. Главное, чтобы они высказывались как можно откровенно, по любым волнующим их вопросам, без жестких ограничений во времени, «выпустили пар». Смысл применения такого приема заключается в следующем. Если конфликт вызван деловыми причинами, оппоненты будут вести речь в основном о них, предлагать какие-то способы его разрешения. Если же сложностями межличностных отношений, то, немного поговорив о декларируемой причине, оппоненты быстро перейдут на нелицеприятные межличностные оценки. «Третейскому судье» в таком разговоре следует понять истинный смысл и значение сказанного оппонентами, сдерживать их излишне экспрессивные эмоциональные реакции, которые могут только мешать разбору ситуации. На этом «откровенный разговор» следует закончить, выводов делать никаких не надо, оппонентам дается возможность «остыть», к разбору конфликта нужно возвратиться через день-другой. «Третейский судья» в процессе «откровенного разговора» должен больше наблюдать, чем говорить.

После «откровенного разговора» обязательно следует применить прием «объективизация конфликта». В этом случае участникам, снявшим эмоциональное напряжение во время первого разговора, дается возможность еще раз высказаться по этому поводу, но исключительно в деловой форме, без каких-либо эмоциональных оценок оппонента - факты, действия, события, информация. В этом случае «третейский судья» должен решительно пресекать любые эмоциональные реакции оппонентов, *направлять* его в конструктивное русло, опираясь на выводы, сделанные в процессе «откровенного разговора». Конфликт таким образом как бы раскладывается на составные части, он постепенно вновь приобретает деловую основу, оппоненты начинают видеть свои промахи, неправильные действия и оценки. В результате конфликт теряет свою эмоциональную остроту и напряженность, у оппонентов снимаются ложные образы ситуации и друг друга, устраняются психологические барьеры межличностных отношений. Конфликт возвращается к исходному состоянию, когда его можно разрешить, что и делает «третейский судья».

Надо подчеркнуть, что в разрешении конфликтов путем их объективизации очень многое зависит от поведения «третейского судьи», в том числе и применения нестандартных воздействий, основанных на знании психологических особенностей оппонентов. Надо быть не просто объективным, тактичным и справедливым, но порой и неординарным. Это производит сильное впечатление на оппонентов, делает их более покладистыми.

3. Еще один действенный метод. Нередко случается так, что даже при разрешении конфликта между оппонентами остаются сложные эмоциональные отношения, которые могут привести к новому конфликту. В этом случае целесообразно организовать их как бы «вынужденное» деловоесотрудничество, хотя, очевидно, сделать это будет непросто. В этом случае оппонентам следует поручить одно общее дело, в выполнении которого они должны быть крайне заинтересованы, но справиться в одиночку с ним не смогут. Ситуация вынужденного сотрудничества сначала сплачивает формально, заставляет идти навстречу друг другу, что способствует росту взаимного доверия, формирует положительную психологическую установку на оппонента. В результате отношения улучшаются, а в ряде случаев и восстанавливаются.

1. Следующий метод называется «взрыв». Он является разновидностью воздействия общественным мнением. Этот метод целесообразно применять, если оппоненты не прекращают конфликт, отчетливо осознавая его негативные последствия для организации, но в то же время являются ценными кадрами, с которыми нецелесообразно расставаться. «Взрыв» - это метод публичного осуждения конфликтующих сторон всем коллективом. Метод, что называется, работающий, но применять его надо очень тактично, чтобы не обидеть людей, находящихся и в без того непростом положении, а это сделать очень легко. Применять его можно только с учетом психологических особенностей оппонентов и их эмоциональных состояний, степени зрелости коллектива, а также ... с известным юмором.

1. 1 См.: *Защита* психологическая // Психология: Словарь. – М.: Политиздат, 1990. –с.121-122. [↑](#footnote-ref-1)